

แผนธุรกิจ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ  
"ต้นส้มเนอรส์ซิงโฮม"



สารนิพนธ์นี้ นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ.2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

แผนธุรกิจ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ "ต้นส้มเนอส์ซิงโฮม"

ได้รับพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2565



*[Handwritten signature]*

นางสาวณัชชนม์ เจริญญา  
ผู้วิจัย

*[Handwritten signature]*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติชัย ราชมหา,  
Ph.D.  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

*[Handwritten signature]*

รองศาสตราจารย์ณัฐภูมิ พิมพา,  
Ph.D.  
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

*[Handwritten signature]*

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,  
Ph.D.  
คณบดี  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

*[Handwritten signature]*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ,  
Ed.D.  
กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำแผนธุรกิจของธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ “ต้นส้มเนอส์ซิ่งโฮม” เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ผศ.ดร.กิตติชัย ราชมหา อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการที่กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณคณะอาจารย์ผู้สอนรายวิชาต่างๆ ในวิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ได้ให้ความรู้และสร้างความเข้าใจในบทเรียน ทำให้ผู้จัดทำสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในประกอบการทำแผนธุรกิจฉบับนี้ได้

นอกจากนี้ผู้จัดทำขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งผู้ให้ข้อมูลและผู้ให้การสนับสนุนทุกท่าน ครอบครัว รวมถึงคณะอาจารย์ทุกท่านและเพื่อนๆ ในสาขาการจัดการ รุ่นที่ 21C ทุกคนที่ช่วยให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ คำแนะนำต่างๆ และช่วยกระตุ้น ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำแผนธุรกิจฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วง ผู้จัดทำหวังว่าแผนธุรกิจฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจทำธุรกิจ และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขอน้อมรับไว้ด้วยความเต็มใจและขออภัยมา ณ ที่นี้

ณัชชนม์ เจริญญา

แผนธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ “ตันส้มเนอร์สซิ่งโฮม”

BUSINESS PLAN OF NURSING HOME “TONZOM NURSING HOME”

ณัชชนม์ เจริญญา 6250291

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติชัย ราชมหา, Ph.D., รองศาสตราจารย์  
ณัฐวุฒิ พิมพา, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ, Ed.D.

#### บทคัดย่อ

ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัวในปี พ.ศ.2565 และในปี พ.ศ. 2573 จะมี  
สัดส่วนประชากรสูงวัยเพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 26.9 ของประชากรทั้งประเทศ เป็นผลมาจากการลดภาวะ  
เจริญพันธุ์อย่างรวดเร็ว และการลดลงอย่างต่อเนื่องของระดับการตายของประชากร ทำให้จำนวนและ  
สัดส่วนประชากรสูงอายุของไทย เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในปัจจุบันสังคมเมืองในกรุงเทพฯมีผู้อาศัย  
อย่างหนาแน่นลักษณะครอบครัวมีขนาดเล็ก อยู่อาศัยเป็นครอบครัวเดี่ยววิถีชีวิตการเป็นอยู่ที่เร่งรีบ  
ต้องแข่งขันทำมาหากิน ส่งผลให้ไม่สามารถดูแลผู้สูงอายุได้ด้วยตัวเอง

จากสถานการณ์ของไทยที่จำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงถือได้ว่าผู้บริโภค  
กลุ่มผู้สูงอายุเป็นตลาดที่มีศักยภาพสูง และมีความต้องการครอบคลุมอยู่ในหลายธุรกิจ

ในส่วนของผู้วิจัยนั้น เป็นบุคลากรทางการแพทย์ และมีประสบการณ์การดูแลผู้ปวย  
รวมถึงผู้สูงอายุ และได้ประกอบธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุมาเป็นเวลาหลายปี ผู้วิจัยเล็งเห็นโอกาสทาง  
ธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น จึงต้องการขยายธุรกิจให้เติบโตขึ้น เพื่อรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่คาดการณ์ว่าจะมี  
จำนวนเพิ่มสูงขึ้นในอนาคตอันใกล้

บริษัทใช้เงินลงทุนทั้งสิ้น 16,500,000 บาท จากการประเมินแผนการลงทุนในระยะ 5 ปี  
สามารถสร้างมูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เท่ากับ 102,651,013 บาท มีอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR)  
เท่ากับร้อยละ 74.99 มีระยะเวลาคืนทุน (PB) เท่ากับ 48 เดือน และระยะเวลาคืนทุนแบบคิดลด (DPB)  
51 เดือน ดังนั้นจึงคุ้มค่าในการลงทุน

คำสำคัญ: แผนธุรกิจ/ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ/ ผู้สูงอายุ

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญรูปภาพ	ญ
<b>บทที่ 1    บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1    ความเป็นมาของธุรกิจ	1
1.2    แผนการศึกษาวิจัยเพื่อการศึกษาความเป็นไปได้ของรูปแบบธุรกิจและพัฒนาแผนธุรกิจ	3
1.2.1    แผนและแนวทางการศึกษาข้อมูลประเภททฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	3
1.2.2    แผนและแนวทางการศึกษาข้อมูลประเภทปฐมภูมิที่เกี่ยวข้อง	3
1.3    การวิเคราะห์โอกาสของธุรกิจ (PESTEL)	4
1.3.1    Political	4
1.3.2    Economic	4
1.3.3    Social	4
1.3.4    Technology	5
1.3.5    Environment	5
1.3.6    Legal	5
1.4    การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรม (FIVE FORCE)	5
1.4.1    ภัยคุกคามจากผู้แข่งขันใหม่ (Threat of new entrants): ต่ำ	5
1.4.2    อำนาจการต่อรองของผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Bargaining Power of Supplier): สูง	6
1.4.3    อำนาจการต่อรองของลูกค้า (Bargaining Power of Buyer): ต่ำ	6
1.4.4    ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน (Threat of Substitute): ต่ำ	6
1.4.5    การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม (Rivalry Among Existing Competitors):	
ต่ำ	6

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
1.5 การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Analysis)	7
1.5.1 Primary Activity	7
1.5.2 Support Activity	8
1.6 การวิเคราะห์ SWOT Analysis	9
1.6.1 Strengths	9
1.6.2 Weakness	9
1.6.3 Opportunity	9
1.6.4 Threats	10
1.7 แผนการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจเพื่อการศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาดและแผน ธุรกิจ	10
1.7.1 โครงการศึกษาวิจัย	10
1.7.2 แนวคิดทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
1.7.3 การออกแบบการวิจัย	17
1.7.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	17
1.7.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงสำรวจ	18
1.8 รูปแบบธุรกิจนำเสนอภายใต้ Business Model Canvas	19
1.8.1 Key Partners	19
1.8.2 Key Activities	20
1.8.3 Key Resources	20
1.8.4 Customer Relationships	20
1.8.5 Channels	21
1.8.6 Customer Segments	21
1.8.7 Value Propositions	21
1.8.8 Cost Structure	21

## สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	1.8.9 Revenue Streams	22
	1.9 บทสรุปโอกาส ความน่าสนใจทางธุรกิจ และพัฒนาแนวคิดใหม่ทางธุรกิจ	22
<b>บทที่ 2</b>	<b>แผนการตลาด</b>	<b>24</b>
	2.1 ผลการสำรวจและการวิจัยการตลาด	24
	2.1.1 สรุปผลการศึกษาด้านความต้องการของลูกค้าและตลาด	24
	2.2 การวิเคราะห์คู่แข่ง	27
	2.3 การแบ่งส่วนตลาด ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และตำแหน่งทางการตลาด	28
	2.3.1 การวิเคราะห์การแบ่งส่วนตลาด (Segmentation)	28
	2.3.2 การเลือกกลุ่มเป้าหมาย (Targeting)	28
	2.3.3 การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด (Positioning)	29
	2.4 กลยุทธ์จำแนกตามส่วนประสมการตลาด	30
	2.4.1 กลยุทธ์ด้านสินค้าและบริการ (Product)	30
	2.4.2 กลยุทธ์ด้านการกำหนดราคา (Price)	30
	2.4.3 กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)	32
	2.4.4 กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)	33
	2.4.5 กลยุทธ์ด้านบุคลากร (People)	33
	2.4.6 กลยุทธ์ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)	33
	2.4.7 กลยุทธ์ด้านกระบวนการ (Process)	33
<b>บทที่ 3</b>	<b>แผนการดำเนินงานองค์กรและบุคลากร</b>	<b>35</b>
	3.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายองค์กร	35
	3.1.1 วิสัยทัศน์	35
	3.1.2 พันธกิจ	35
	3.1.3 เป้าหมายในการทำธุรกิจ	35

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 โครงสร้างองค์กร	36
3.2.1 Founder	36
3.2.2 Co – Founder	36
3.2.3 พยาบาล	36
3.2.4 ผู้ดูแลผู้สูงอายุ	37
3.2.5 แม่ครัว	37
3.2.6 แม่บ้าน	37
3.2.7 พนักงานธุรการ	37
3.3 กลยุทธ์และแผนการจัดการดำเนินงานทรัพยากรองค์กรและบุคลากร	37
3.3.1 กลยุทธ์และแผนการจัดการด้านบุคลากรหลักและสนับสนุน	38
3.3.2 กลยุทธ์และแผนการจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับกิจกรรมหลักและสนับสนุน	38
<b>บทที่ 4</b> แผนการเงินและการประเมินความคุ้มค่าของโครงการลงทุนธุรกิจ	<b>40</b>
4.1 สมมติฐานทางการเงิน	40
4.2 แผนแสดงแหล่งการจัดหาเงินทุน และการวางแผนเงินลงทุน	40
4.3 ประมาณรายได้	41
4.4 ประมาณการต้นทุนและค่าใช้จ่าย	42
4.5 ประมาณการงบการเงิน	43
4.6 ประเมินความคุ้มค่าการลงทุนสำหรับโครงการแผนธุรกิจ	47
4.3.1 ต้นทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของเงินทุน	48
4.3.2 มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการ (Net Present Value: NPV)	48
4.3.3 อัตราผลตอบแทนของโครงการ (Internal Rate of Return: IRR)	49
4.3.4 ระยะเวลาคืนทุนแบบคิดลด (Discounted Payback Period)	49



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินความคุ้มค่าการลงทุน	49
<b>บทที่ 5 การวางแผนบริหารจัดการความเสี่ยงโครงการลงทุนธุรกิจ</b>	<b>50</b>
5.1 ประเภทและลักษณะความเสี่ยงที่ธุรกิจมีโอกาสเผชิญ	50
5.2 แผนและแนวทางรองรับเพื่อบริหารจัดการต่อความเสี่ยงที่ธุรกิจมีโอกาสเผชิญ	52
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>54</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>56</b>
ภาคผนวก ก : แบบสัมภาษณ์ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ	57
ภาคผนวก ข : แบบสัมภาษณ์พนักงานดูแลผู้สูงอายุ	60
ภาคผนวก ค : ผลสัมภาษณ์ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ	62
ภาคผนวก ง : ผลสัมภาษณ์พนักงานดูแลผู้สูงอายุ	60
ภาคผนวก จ : เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัย	84
ภาคผนวก ฉ : ผลการตรวจฐานวิเคราะห์ข้อมูลออนไลน์ (Turn It in)	86
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>87</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
2.1	ราคาค่าบริการรายเดือน	31
2.2	แผนดำเนินการกิจกรรมทางการตลาดและกรอบเวลา	34
3.1	แสดงแผนกำลังคนภายในองค์กรในระยะเวลา 5 ปี	38
4.1	สัดส่วนแหล่งที่มาของเงินทุน	40
4.2	เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวรค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานและเงินทุนหมุนเวียน	41
4.3	แสดงการคำนวณรายได้ จำแนกตามรายปีของบริษัท	41
4.4	ประมาณการค่าใช้จ่ายในการบริหารปีที่ 1-5	42
4.5	งบกำไรขาดทุน	43
4.6	งบแสดงฐานะการเงิน	44
4.7	งบกระแสเงินสด	46
4.8	แสดงผลตอบแทนการลงทุนสำหรับธุรกิจ	47
5.1	แสดงแผนรองรับความเสี่ยงในการดำเนินงาน	52
5.2	แสดงแผนรองรับความเสี่ยงด้านการตลาด	53
5.3	แสดงแผนรองรับความเสี่ยงด้านการเงิน	53
5.4	แสดงแผนรองรับความเสี่ยงด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ	53

## สารบัญรูปภาพ

รูปภาพ	หน้า
1.1 แสดงถึงสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มสูงขึ้น	2
1.2 แสดงโครงสร้างการวิเคราะห์ Value Chain หรือทฤษฎีห่วงโซ่แห่งคุณค่า	7
1.3 ตัวแบบธุรกิจขั้นแนวคิด Business Model Canvas	19
2.1 แสดงการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์	29
2.2 ที่ตั้งศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ	32
3.1 โครงสร้างองค์กรของศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ	36



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาของธุรกิจ

องค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) ได้ให้นิยาม ผู้สูงอายุ (Older person) หมายถึงประชากรทั้งเพศชายและหญิงที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไปและ ได้แบ่งระดับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ระดับการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging society) หมายถึง สังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปีมากกว่าร้อยละ 7 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ

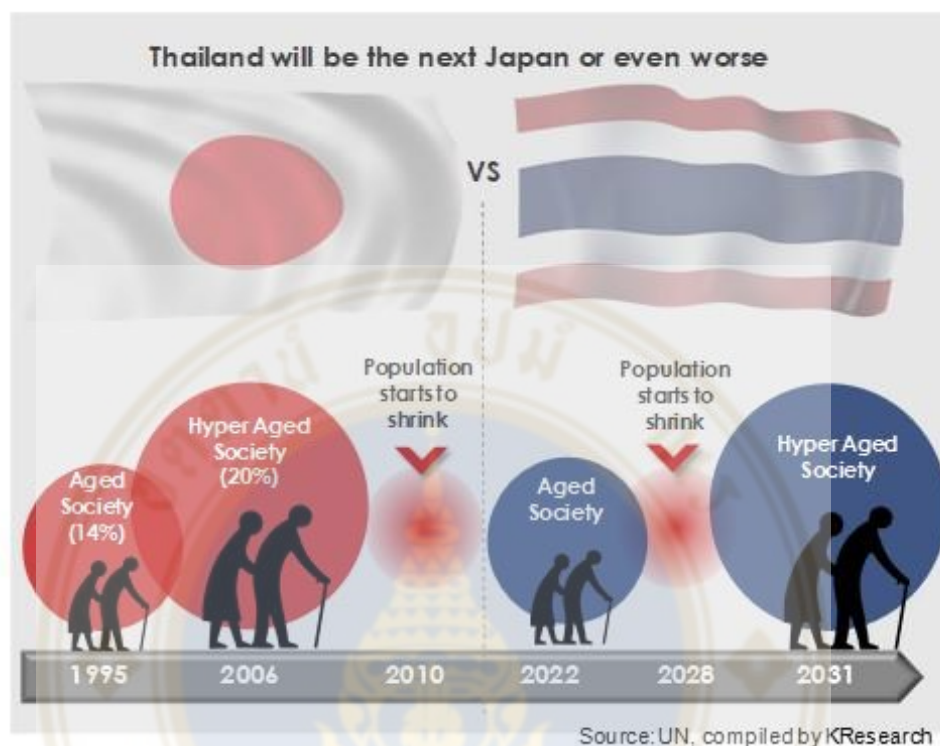
2. ระดับสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged society) หมายถึงสังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป มากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศหรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี มากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์

3. ระดับสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged society) หมายถึงสังคมหรือประเทศที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่า ร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ แสดงว่าประเทศนั้นเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่

ข้อมูลขององค์การอนามัยโลก (WHO) มีการคาดการณ์ว่าจำนวนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 3 ต่อปี โดยในปี พ.ศ. 2573 คาดว่าจะมีจำนวนประชากรสูงอายุมากถึงประมาณ 1.4 พันล้านคนและจะเพิ่มขึ้นถึง 2 พันล้านคนในปี พ.ศ. 2593 ทวีปเอเชียจะมีประชากรสูงวัยมากที่สุดในโลก โดยคาดว่าสัดส่วนผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปในทวีปเอเชีย จะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะประเทศญี่ปุ่นซึ่งถือเป็นประเทศที่มีประชากรสูงวัยมากที่สุดในโลกและถือเป็นประเทศแรกๆ ของโลกที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged Society)

สำหรับประเทศไทยนั้น จำนวนผู้สูงอายุมีตัวเลขเทียบเท่ากับประเทศที่พัฒนาแล้วหลายประเทศซึ่งถือว่ามีอัตราการเติบโตเป็นอันดับ 3 ในทวีปเอเชีย รองมาจากประเทศเกาหลีใต้ และประเทศญี่ปุ่น โดยประเทศไทยได้เข้าใกล้สังคมสูงวัยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ คาดการณ์ว่า ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ในปี พ.ศ.2565 และในปี พ.ศ. 2573 จะมีสัดส่วนประชากรสูงวัยเพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 26.9 ของประชากรทั้งประเทศ โดยใช้เวลา

เพียง 9 ปีหลังการเป็นสังคมสูงอายุแบบสมบูรณ์ ซึ่งนับว่าเป็นอัตราที่รวดเร็วกว่าประเทศญี่ปุ่นที่ใช้ระยะเวลา 11 ปี



รูปภาพที่ 1.1 แสดงถึงสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มสูงขึ้น

ในส่วนของรัฐบาลไทย ตามที่ได้กำหนดให้สังคมสูงอายุเป็นวาระแห่งชาติ และได้สานต่อแผนปฏิบัติการด้านผู้สูงอายุ (พ.ศ.2545-2565) เตรียมพร้อมสังคมไทยเข้าสู่สังคมสูงอายุอย่างสมบูรณ์ในปี พ.ศ.2564 ซึ่งจากการประเมินผลแผนปฏิบัติการ ยังพบการดำเนินงานบางด้านที่ต้องปรับปรุง เช่น การเตรียมความพร้อมของประชากรเพื่อวัยสูงอายุที่มีคุณภาพ การส่งเสริมและพัฒนาผู้สูงอายุ และการคุ้มครองทางสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

ดังนั้น คณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ จึงได้ปรับแผนปฏิบัติการ (พ.ศ.2563-2565) ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันของหลายหน่วยงาน โดยให้ความสำคัญกับ ประเด็นหลัก ได้แก่ การรณรงค์ให้สังคมตระหนักถึงความจำเป็นของการเตรียมการเข้าสู่การเป็นผู้สูงอายุ คนวัยทำงานมีความเข้าใจถึงการเตรียมตัวด้านต่างๆ เช่น รายได้ สุขภาพ ที่อยู่อาศัย อีกทั้งยังมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตหรือฝึกอบรมบุคลากรด้านผู้สูงอายุในระดับวิชาชีพอย่างเพียงพอและมีมาตรฐาน

จากสถานการณ์ของไทยที่จำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงถือได้ว่า ผู้บริโภครวมกลุ่มผู้สูงอายุเป็นตลาดที่มีศักยภาพสูง และมีความต้องการครอบคลุมอยู่ในหลายธุรกิจ ส่งผลให้ที่ผ่านมามูลค่าตลาดในกลุ่มผู้สูงอายุนั้นสูงถึง 107,000 ล้านบาทต่อปี

## 1.2 แผนการศึกษาวิจัยเพื่อการศึกษาความเป็นไปได้ของรูปแบบธุรกิจและพัฒนาแผนธุรกิจ

ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อ “การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อพัฒนารูปแบบธุรกิจ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ”

### 1.2.1 แผนและแนวทางการศึกษาข้อมูลประเภททุติยภูมิที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูลประเภททุติยภูมิ (Secondary Data) เช่น บทความทางด้านวิชาการ งานวิจัยต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลจากสื่อออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้องานวิจัย โดยจำแนกรายละเอียดออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหลักประชากรศาสตร์

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

### 1.2.2 แผนและแนวทางการศึกษาข้อมูลประเภทปฐมภูมิที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยเลือกใช้การเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ (Qualitative Interview) โดยเป็นการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย

## 1.3 การวิเคราะห์โอกาสของธุรกิจ (PESTEL)

### 1.3.1 Political

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจในด้านของนโยบายของรัฐบาลได้สนับสนุนธุรกิจผู้สูงอายุ และจากสถานการณ์ด้านประชากร หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และทุกภาคส่วนสังคมจึงต้องร่วมกันกำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทั่วถึงผู้สูงอายุทุกกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแล ช่วยเหลือ และพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีมีศักดิ์ศรี และความมั่นคงของชีวิตโดยมีแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545-2564) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) เป็นแผนที่จะกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุที่สำคัญของประเทศ กำหนดนโยบายรัฐบาลด้านผู้สูงอายุ และประโยชน์ต่อการจัดสรรงบประมาณดำเนินการ ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) จะมีการกำหนดเพิ่มประเด็นหลักสิทธิมนุษยชน หลักประกันรายได้ การออมก่อนเข้าสู่วัยสูงอายุ และเพิ่มศักยภาพกองทุนผู้สูงอายุ ไว้ในแนวทางการพัฒนาด้านการสร้างความเสมอภาค เพื่อรองรับสังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพ

### 1.3.2 Economic

ภาพรวมเศรษฐกิจของประเทศไทยถดถอย กำลังซื้อลดลง เกิดการแข่งขันทางด้านราคาเพิ่มขึ้น แต่จากปัจจัย ข้อจำกัดอื่น ยังทำให้ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ยังคงมีความจำเป็น

### 1.3.3 Social

ประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) โดยจากข้อมูลของ United Nations World Population Ageing พบว่า หลังจากปี 2552 ประชากรที่อยู่ในวัยพึ่งพิงได้แก่ เด็กและผู้สูงอายุ จะมีจำนวนมากกว่าประชากรในวัยแรงงาน และในปี 2560 จะเป็นครั้งแรกที่ประชากรเด็กน้อยกว่าผู้สูงอายุ สถานการณ์นี้เป็นผลมาจากการลดภาวะเจริญพันธุ์อย่างรวดเร็ว และการลดลงอย่างต่อเนื่องของระดับการตายของประชากร ทำให้จำนวนและสัดส่วนประชากรสูงอายุของไทย เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ในปัจจุบันสังคมเมือง (Urban Society) ในกรุงเทพฯ มีผู้อยู่อาศัยอย่างหนาแน่นลักษณะครอบครัวมีขนาดเล็กมักจะอยู่อาศัยเป็นครอบครัวเดี่ยวชีวิตการเป็นอยู่ที่เร่งรีบต้องแข่งขันทำมาหากินส่งผลให้ Lifestyle ในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป

และจำนวนผู้สูงอายุที่อยู่ลำพังมีปริมาณที่เพิ่มสูงขึ้นจึงทำให้เห็น โอกาสของธุรกิจหน้าใหม่ที่รองรับความต้องการเหล่านี้ได้

### 1.3.4 Technology

ความทันสมัยของเทคโนโลยี ทำให้ประชากรในประเทศมีอายุยืนยาวขึ้น ความต้องการในด้านการดูแลผู้สูงอายุก็มากขึ้นตามไปด้วย อีกทั้ง ผู้สูงอายุและผู้ดูแล มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่าน Social network ได้ง่ายขึ้น

### 1.3.5 Environment

พื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครนั้นมีราคาสูง การจราจรค่อนข้างติดขัด ภาวะมลพิษ PM 2.5 ย้ายออกนอกเมืองมากขึ้น

### 1.3.6 Legal

ในปี 2564 ประเทศไทยมีการประกาศกฎกระทรวงฉบับใหม่ที่บังคับมาตรฐานสถานดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งบังคับใช้พร้อมกันทั่วประเทศ ทั้งในส่วนของมาตรฐานงานบริการ สถานที่ สภาพแวดล้อม และบุคลากรที่จะต้องผ่านการสอบที่ได้มาตรฐานก่อนที่จะออกไปปฏิบัติงาน

## 1.4 การวิเคราะห์สถานะการแข่งขันในอุตสาหกรรม (FIVE FORCE)

### 1.4.1 ภัยคุกคามจากผู้แข่งขันใหม่ (Threat of new entrants): ต่ำ

ธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ มีรูปแบบธุรกิจที่ไม่มีความซับซ้อน ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีมากมายนัก เป็นที่ต้องการของตลาด จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทยและผู้ประกอบการรายใหญ่ที่สนใจลงทุนในกลุ่มผู้บริโภครายได้ระดับปานกลางมีไม่มาก ทั้งนี้ในปี 2564 ภาครัฐได้ออกกฎกระทรวงฉบับใหม่ เพื่อบังคับใช้ ควบคุมมาตรฐานของศูนย์ดูแลผู้สูงอายุทั่วประเทศ ทำให้มีข้อจำกัดเพิ่มมากขึ้น ต้นทุนเพิ่มขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการรายใหม่เข้ามาในตลาดได้ยากขึ้น ซึ่ง ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ “ต้นส้มเนอร์สซิ่งโฮม” มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจและหุ้นส่วนใหญ่เป็นผู้มีวิชาชีพทางการแพทย์โดยตรง มีพันธมิตรทางธุรกิจกับสถาบันฝึกสอนผู้ดูแลผู้สูงอายุ ทำให้ธุรกิจมีความได้เปรียบจากคู่แข่งรายใหม่ๆ



#### 1.4.2 อำนาจการต่อรองของผู้จัดส่งวัตถุดิบ (Bargaining Power of Supplier): สูง

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุดในธุรกิจนี้ ซึ่งตามกฎกระทรวงฉบับใหม่ ผู้ดูแลผู้สูงอายุต้องผ่านการอบรมอย่างน้อย 420 ชั่วโมงและต้องขึ้นทะเบียนกับทางภาครัฐ ทำให้ Supplier นั้น มีอำนาจต่อรองกับ ธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ค่อนข้างสูง

#### 1.4.3 อำนาจการต่อรองของลูกค้า (Bargaining Power of Buyer): ต่ำ

ธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ นั้นอำนาจต่อรอง ของลูกค้าค่อนข้างต่ำ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการของเรานั้นยังมีทางเลือกไม่มาก เพราะสถานดูแลผู้สูงอายุยังมีน้อยกว่าปริมาณผู้สูงอายุ ยังไม่สามารถรองรับปริมาณความต้องการได้เพียงพอทำให้บริษัทมีพื้นที่ในส่วนแบ่งตลาดค่อนข้างมาก

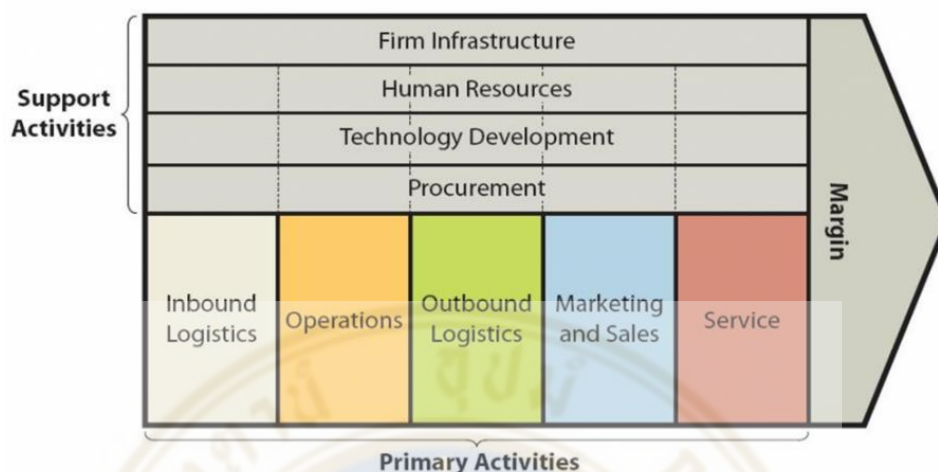
#### 1.4.4 ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน (Threat of Substitute): ต่ำ

ธุรกิจประเภทนี้ใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะทาง และ ประสบการณ์ในการดูแลผู้สูงอายุ สินค้าทดแทนจึงมีน้อย เช่น การดูแลด้วยลูกหลานเองและจากธุรกิจรับดูแลผู้สูงอายุตามบ้าน ชมรมผู้สูงอายุ

#### 1.4.5 การแข่งขันภายในอุตสาหกรรม (Rivalry Among Existing Competitors): ต่ำ

ในกลุ่มเป้าหมาย ลูกค้าระดับรายได้ปานกลาง เป็นสัดส่วนที่มีอัตราการเติบโตสูงมาก แต่ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ เช่น โรงพยาบาลเอกชน ไม่สนใจลงทุนในระดับนี้ เนื่องจากมีอัตรากำไรต่ำกว่ากลุ่มเป้าหมายลูกค้าระดับรายได้สูง ส่วนมากจะเป็นผู้ประกอบการระดับ SME ทำให้กลุ่มเป้าหมายระดับนี้มีการแข่งขันไม่รุนแรง

## 1.5 การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain Analysis)



รูปภาพที่ 1.2 แสดงโครงสร้างการวิเคราะห์ Value Chain หรือทฤษฎีห่วงโซ่แห่งคุณค่า  
ที่มา: [www.ceochannels.com](http://www.ceochannels.com)

โครงสร้างห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุมีกิจกรรมหลัก (Primary activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support activities) ดังนี้

### 1.5.1 Primary Activity

#### 1.5.1.1 Inbound Logistics

ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการจากกรมสนับสนุนบริการ กระทรวงสาธารณสุข มีการตรวจสอบและทดสอบความสามารถของผู้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุได้รับมาตรฐานเดียวกันกับโรงพยาบาล รวมถึงอุปกรณ์เสริมอื่นๆ เพื่อให้ลูกค้าที่รับบริการมีความมั่นใจและสะดวกสบาย

#### 1.5.1.2 Operation

มีระบบการดูแลผู้สูงอายุอย่างเป็นระบบ สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา โดยพนักงานผ่านการอบรมหลักสูตรมาจากสถาบันการศึกษาที่ได้รับมาตรฐานจากกรมสนับสนุนบริการ กระทรวงสาธารณสุข และมีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อรักษามาตรฐานในการดูแลผู้สูงอายุ

#### 1.5.1.3 Outbound Logistics

ให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องตามหลักการแพทย์ ลูกค้าสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและมีความสะดวกสบาย

#### 1.5.1.4 Marketing and Sales

ให้บริการดูแลผู้สูงอายุโดยบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ที่มีประสบการณ์ มีการการออกแบบสื่อและกิจกรรมส่งเสริมการตลาดให้ตรงตามกลุ่มลูกค้า ทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการง่ายมากขึ้น

#### 1.5.1.5 Service

มีบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกประเภท ทั้งผู้สูงอายุช่วยเหลือตัวเองได้ ผู้สูงอายุช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ และผู้ป่วยภาวะพึ่งพิง นอกจากนี้ยังมีบริการเสริม เช่น การพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล กิจกรรมพิเศษระหว่างปี โปรแกรมตรวจสุขภาพ และฉีดวัคซีนฟรี

### 1.5.2 Support Activity

#### 1.5.2.1 Human Resources

มีการคัดเลือกบุคลากร ที่มีคุณภาพในด้านต่าง ๆ เช่น ผู้ดูแลผู้สูงอายุ นักกายภาพ เป็นต้น ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหลักขององค์กร เพื่อให้บริการ ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ

#### 1.5.2.2 Technology Development

ได้รับการสรรหาอุปกรณ์ใหม่ๆ ที่รองรับความต้องการของลูกค้าและจำเป็นจะต้องใช้เพื่อเสริมสร้างให้ธุรกิจเป็นที่ไว้วางใจของลูกค้า

#### 1.5.2.3 Procurement

มีการจัดการและบริหารสินค้าคงคลังที่ธุรกิจต้องใช้อย่างเป็นระบบไม่ให้เกิดขาดแคลนและไม่เกินความจำเป็น

## 1.6 การวิเคราะห์ SWOT Analysis

### 1.6.1 Strengths

1.เจ้าของธุรกิจเป็นบุคลากรทางการแพทย์ และมีประสบการณ์ในการประกอบกิจการ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ อีกทั้งมีสายสัมพันธ์ที่ดีกับสาขาวิชาชีพ ทำให้เกิดความได้เปรียบ ได้แก่ การจัดหา เครื่องมือทางการแพทย์ การจัดหาพนักงาน การติดต่อหาลูกค้ารายใหม่

2.มีมาตรฐาน ถูกต้องตามกฎหมายกระทรวง ฉบับปี 2564 เพิ่มความน่าเชื่อถือ มีการควบคุม ทั้งความปลอดภัย สถานที่ และการบริการ โดยเจ้าของกิจการเป็นผู้ขออนุญาต และเป็นผู้ดำเนินการ ตามกฎหมายเอง ทำให้มีความสามารถควบคุมและพัฒนาคุณภาพของบริการได้อย่างดี

3.สถานที่ที่ตั้งของกิจการ ใกล้ถนนเส้นหลัก ตั้งอยู่บริเวณพื้นที่ชานเมือง ซึ่งมีกลุ่ม ลูกค้าเป้าหมายอาศัยอยู่จำนวนมาก ใกล้สถานที่ราชการและโรงพยาบาล 3 แห่ง

4.มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความปลอดภัย และสร้างความไว้วางใจต่อญาติของผู้รับบริการ เช่น VDO Call การติดตามผ่านกล้องวงจรปิด

5. มีบริการที่ตอบสนองความต้องการ ทั้งรายวัน และรายเดือน ครอบคลุมผู้สูงอายุทุก ช่วงอายุและผู้ป่วยภาวะพึ่งพิง รวมถึง มีบริการอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น รถรับส่งเพื่อไป โรงพยาบาล การเจาะเลือด การทำแผล เป็นต้น

### 1.6.2 Weakness

หาบุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมได้ยาก

ต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายจำนวนหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร

ใช้เงินลงทุนสูง และบางส่วนได้มาจากการกู้ยืม ทำให้เกิดข้อจำกัดในการลงทุนในช่วงแรก

### 1.6.3 Opportunity

แนวโน้มสัดส่วนประชากรที่มีผู้สูงอายุมากขึ้น แต่คนวัยทำงานที่ลดลง ลักษณะสังคม รูปแบบครอบครัวที่เป็นขนาดเล็กมากขึ้นและกระจุกตัวอยู่ในกรุงเทพมหานคร

ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ได้รับการยอมรับมากขึ้น

จำนวนสถานที่บริการในปัจจุบันยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ได้รับการสนับสนุนจากทางภาครัฐและหน่วยงานราชการ เช่น การอำนวยความสะดวกทางการแพทย์ และอบรมพนักงานดูแลผู้สูงอายุ

เทคโนโลยีก้าวหน้ามากขึ้น สามารถใช้สื่อ online marketing เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารระหว่างญาติกับผู้สูงอายุ

#### 1.6.4 Threats

มีคู่แข่งทางธุรกิจที่คล้ายคลึงกัน เช่น บ้านพักคนชรา และโรงพยาบาลเฉพาะทางทั้งรัฐบาลและเอกชน

กฎหมายเกี่ยวกับวิชาชีพ ผู้ดูแลผู้สูงอายุ จะต้องเรียนหลักสูตรผู้ดูแลผู้สูงอายุ ไม่น้อยกว่า 420 ชั่วโมง และผ่านการรับรองจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพเท่านั้น

สภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ เกิดสภาวะถดถอย รายได้ประชาชนลดลง มีผลต่อการตัดสินใจเลือกราคาค่าบริการของศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ มากกว่าใส่ใจคุณภาพ

วัฒนธรรมไทย ที่มองว่าการใช้บริการที่ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุคือ การทอดทิ้งผู้มีพระคุณ  
วิกฤติ Covid-19 ที่เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายทั้งการคัดกรองผู้สูงอายุ และค่าใช้จ่ายในการให้บริการ

### 1.7 แผนการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจเพื่อการศึกษาความเป็นไปได้ทางการตลาดและแผนธุรกิจ

#### 1.7.1 โครงการศึกษาวิจัย

ในปี 2564 ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ (Aged Society) และคาดว่าจะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ในปี 2573 และสังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอดในปี 2593 ประเทศไทยยังอยู่ในช่วงต้นของการเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ ซึ่งจะมีจำนวนผู้สูงอายุระยะต้นในสัดส่วนสูงที่สุด ซึ่งผู้สูงอายุจะยังคงช่วยเหลือตัวเอง และยังสามารถทำงานได้ ส่วนผู้สูงอายุระยะกลางและปลายมักจะอาศัยความช่วยเหลือทางการเงินจากลูกหลานหรือญาติพี่น้อง มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่จะพอมีเงินบำนาญหรือเงินออมสะสม ดังนั้น ลูกหลานและญาติพี่น้องจึงมีอิทธิพลต่อการซื้อสินค้าและบริการที่เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุ

ประกอบกับสังคมเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป ขนาดของครอบครัวเล็กลง และมีจำนวนผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่โดยลำพังที่เพิ่มสูงขึ้น จึงนับว่ามีโอกาสทางธุรกิจด้านการให้บริการดูแลผู้สูงอายุเติบโตสูงขึ้น

จากจำนวนประชากรผู้สูงอายุที่มีจำนวนมากขึ้นในทุกปี กับเหตุผลสำคัญ การเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบัน และด้านสรีระร่างกาย เช่น ด้านสังคม เมื่อเข้าวัยอายุ 60 ผู้คนส่วนใหญ่จะเกษียณอายุออกจากงาน ทำให้สัดส่วนของแรงงานลดลง ผลผลิตโดยรวมก็ลดลง ส่งผลทำให้รายได้ของประเทศลดลง ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จึงไม่มีรายได้ ต้องอาศัยจากเงินเก็บออม ถ้าหากเงินออมไม่มากพอจะส่งผลต่อการดำรงชีวิตเป็นภาระแก่สังคมที่ต้องการช่วยเหลือในด้านสวัสดิการต่างๆ เมื่อถึงวัยสูงอายุร่างกายและจิตใจมีการเปลี่ยนแปลงทำให้ต้องมีการปรับตัวมากขึ้น และที่สำคัญเมื่ออายุมากขึ้นสภาพร่างกายมีการเริ่มเสื่อมถอยลง ปัญหาด้านสุขภาพก็จะตามมา ซึ่งด้านสุขภาพต้องใช้ทักษะทางการแพทย์และพยาบาลในการดูแล (ชมพูนุท พรหมภักดี, 2556) ทำให้บุตรหลานไม่สามารถที่จะดูแลผู้สูงอายุได้ ผู้สูงอายุส่วนใหญ่จึงหันไปใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุในภาคเอกชน และนับวันมีการเพิ่มจำนวนมากขึ้น การบริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุภาคเอกชนจะมีอยู่ 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ การบริการที่ต้องจ่ายในการบริการ ที่จะทำในรูปแบบเชิงธุรกิจ เช่น ศูนย์ดูแลสุขภาพครบวงจร (Health center) ตามโรงพยาบาล มีการให้บริการที่ดีและแบบพิเศษตามความสามารถที่จะจ่ายได้ อีกรูปแบบหนึ่ง คือ บริการในลักษณะผู้สูงอายุที่ไร้ที่พึ่ง คนยากจน โดยใช้ความคิดด้านคุณธรรมและมนุษยธรรมมาเป็นตัวชี้้นำ เอาความเป็นเชื้อชาติเดียวกันมาเป็นเหตุผลและคุณค่าในการช่วยเหลือ ในรูปแบบของมูลนิธิเพื่อสังคม

### 1.7.2 แนวคิดทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix 7Ps) พฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกซื้อของผู้บริโภค (Customer Behavior and Decision Making) ทฤษฎี Resource-based view (RBV) รวมไปถึงข้อมูลธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย เพื่อนำมาประกอบการวิจัยดังต่อไปนี้

#### ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ แบ่งออกเป็น 7 ปัจจัย (7Ps) (Kotler, 2012) ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ (2547, p.434) อธิบายว่า ส่วนประสมทางการตลาด(7p) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้บริโภคประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสินค้าที่ส่งสู่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในสินค้า และได้รับคุณค่าและประโยชน์ของตัวสินค้า
2. ราคา (Place) เป็นสิ่งที่แสวงหาผลกำไร ต้องเป็นราคาที่ยอมรับจากตลาด สามารถต่อสู้กับคู่แข่ง และขยายส่วนการครองตลาดได้

3. การจัดจำหน่าย (Place) หมายถึงขั้นตอนนำสินค้าออกไปสู่ตลาด โดยต้องมององค์ประกอบอื่น อาจมาจากทำเลที่ตั้งวางจำหน่ายในที่ที่เข้าถึงลูกค้าได้

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นสื่อทางการตลาดที่ทำให้ผู้บริโภคเข้าใจในตัวสินค้านั้นได้ โดยมีเครื่องมือการใช้ เช่น การขายโดยใช้พนักงานขาย เป็นการส่งเสริมการตลาดที่ดีที่สุด แต่มีค่าใช้จ่ายสูง การโฆษณา เป็นการสื่อโฆษณาประเภทไว้เพื่อเข้าถึงตัวผู้บริโภคโดยตัวสินค้านั้นจะเป็นประเภทกว้าง การส่งเสริมการขาย เป็นสื่อโฆษณาที่ทำให้ผู้บริโภคมีความต้องการตัวสินค้านั้น การประชาสัมพันธ์ เป็นการบริการแก่สังคมเพื่อสร้างภาพพจน์เนืองเนนความรู้สึกรักของผู้บริโภค

5. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) เป็นขั้นตอนการจำหน่ายสินค้าต้องรวดเร็ว และถูกต้อง

6. ปัจจัยด้านบุคลากร (People) หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดโดยเป็นให้บริการหลังการขาย ต้องผ่านการอบรม และการคัดเลือก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

7. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) การแสดงคุณภาพของการบริการที่มองเห็นได้ด้วยตา เช่น ความสะอาดของสถานที่บริการ การแบ่งส่วนหรือแผนก การมีอุปกรณ์ต่างๆ ให้เลือกใช้

### **พฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกซื้อของผู้บริโภค (Customer Behavior and Decision Making)**

#### 1. พฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้บริโภค

พฤติกรรมของผู้บริโภคนั้นมีการให้คำนิยามที่หลากหลาย เช่น Schiffman and Kanuk., 1987 ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหาความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ การใช้การประเมิน การใช้จ่าย ในผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภิรมย์, ชวลิต ประภวานนท์ และ สมศักดิ์ วานิชยาภรณ์, 2541, p.124 พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภค ทำการค้นหา การซื้อ การใช้ ประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขา หรือการศึกษาถึงพฤติกรรม การตัดสินใจ และการกระทำของผู้บริโภค เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า Solomon, Bamossy et al., 2006 ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคว่า พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการศึกษากระบวนการที่เกี่ยวข้องเมื่อบุคคลหรือกลุ่มคนเลือกซื้อใช้หรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์บริการความคิดหรือประสบการณ์เพื่อสนองความต้องการ

นอกจากนี้พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะบ่งบอกถึงการตัดสินใจว่าจะซื้อ คือสิ่งที่ขับเคลื่อนให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อ การศึกษาจำนวนมากได้เริ่มการดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคซึ่งองค์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคช่วยให้นักการตลาดเข้าใจว่าผู้บริโภคคิดอะไร รู้สึกอะไร และเลือกซื้อจากอะไร จากตัวผลิตภัณฑ์ที่เหมือนกันหรือแบรนด์ และผู้บริโภคได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อม กลุ่มอ้างอิง ครอบครัวพนักงานขาย และอื่นๆ ได้อย่างไร พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางวัฒนธรรมสังคม ปัจจัยส่วนบุคคล และจิตวิทยา ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่ไม่สามารถควบคุมได้และอยู่นอกเหนือการควบคุมของนักการตลาด แต่ต้องพิจารณาในขณะที่พยายามเข้าใจพฤติกรรมที่ซับซ้อนของผู้บริโภค พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการศึกษาที่ซับซ้อนแต่นักการตลาดจำเป็นต้องพยายามค้นหาและศึกษาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อระบุความต้องการของผู้บริโภค วิธีที่ผู้บริโภคแสดงออกหรือปฏิบัติ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อและอะไรที่มีผู้บริโภคเลือกที่จะปฏิบัติตามเมื่อเลือกผลิตภัณฑ์หรือบริการ ข้อมูลนี้เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ นักการตลาดสามารถกำหนดเป้าหมายกิจกรรมทางการตลาดได้อย่างแม่นยำ และคุ้มค่าที่สุด

## 2. การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค

เป็นการศึกษาพฤติกรรม การตัดสินใจและการกระทำเชิงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้นๆ ไม่ว่าจะเป็นการใช้หรือการเลือกซื้อ โดยผู้บริโภคมักใช้หรือซื้อจากทรัพยากรที่มีอยู่ไม่ว่าจะเป็น กำลังทรัพย์ เงิน เวลา กำลัง และความสามารถต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ โดยมีการใช้การตั้งคำถามประกอบด้วย ซื้ออะไร ซื้อจากที่ไหน ซื้อเมื่อไหร่ ซื้อเพราะอะไร ซื้ออย่างไร ซื้อทำไม และบ่อยแค่ไหน โดยผู้บริโภคมักซื้อสินค้าหรือบริการให้ตอบสนองความต้องการสูงสุดของตนภายใต้ทรัพยากรส่วนตัวที่มีอยู่อย่างจำกัด

## 3. ทฤษฎีเกี่ยวกับการค้นหาพฤติกรรมของผู้บริโภค

การค้นหาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (Analyzing customer behavior) เป็นการเก็บรวบรวม

และวิเคราะห์ข้อมูลได้จากพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการในการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค โดยอาศัยทฤษฎี 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบด้วย What, Where, When, Why, Who และ How เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถใช้เพื่อค้นหาพฤติกรรมผู้บริโภค 7 ประการ (7Os) ประกอบด้วย Occupants, Objects, Objectives, Organization, Occasions, Outlet และ Operations โดยใช้ในการกำหนดคำถามดังนี้

ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?) เป็นคำถามที่ต้องการทราบตลาดเป้าหมาย (target market) หรือลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (occupants) ทางด้านประชากรศาสตร์



ภูมิศาสตร์ จิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์ โดยใน ส่วนพฤติกรรมศาสตร์อาจใช้ส่วนประสมทางการตลาด ในการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?) เป็นคำถามที่ต้องการทราบสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ (objects) โดยสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการคือคุณสมบัติหรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (product component) และความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง (Competitive differentiation) โดยการใช้กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์เข้ามาตอบโจทย์

ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?) เป็นคำถามที่ต้องการทราบวัตถุประสงค์ในการซื้อ (objectives) โดยต้องทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อคือ ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรม ตลอดจนปัจจัยเฉพาะบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและทางด้านจิตวิทยา

ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อบ้าง (Who participants in the buying?) เป็นคำถามเพื่อทราบถึงบทบาทของกลุ่มต่าง ๆ (Organizations) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ซึ่งประกอบด้วยผู้ริเริ่มในการที่จะซื้อผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ ผู้ตัดสินใจซื้อ ผู้ซื้อ และผู้ใช้

ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When the consumer buy?) เป็นคำถามเพื่อต้องการทราบถึงโอกาสในการซื้อ (Occasions) ของผู้บริโภค เช่น ช่วงฤดูกาลใด ช่วงเดือนใด ตลอดจน เทศกาลหรือ โอกาสพิเศษหรือเทศกาลวันสำคัญต่างๆ เป็นต้น

ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?) เป็นคำถามที่ต้องการทราบช่องทางหรือแหล่ง (outlets) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ เช่น ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านสะดวกซื้อ ร้านขายของชำตลอดจนช่องทางออนไลน์ เป็นต้น

ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?) เป็นคำถามเพื่อทราบถึงขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations) ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ ความรู้สึกภายหลังการซื้อการได้มาซึ่งคำตอบทั้งหมดจะสามารถช่วยให้นักการตลาดและทีมการตลาดสามารถวางแผนได้อย่างเหมาะสมและสร้างความสำเร็จด้านการตลาดได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

### **ทฤษฎี Resource-based view (RBV)**

ทฤษฎี resource-based view (RBV) หมายถึง ทรัพยากรขององค์กร เช่น ทรัพย์สินทั้งหมด ความสามารถในการทำงาน ขั้นตอนการทำงานขององค์กร ทัศนคติขององค์กร ข้อมูล องค์กรความรู้ที่สามารถควบคุมได้ในองค์กร และสามารถเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร (Porter, 1991., p. 95-117)

ปัจจัยของความได้เปรียบในการแข่งขันมี 4 ปัจจัยได้แก่

1. ด้านความมีคุณค่า (valuable) คือ ความสามารถขององค์กรที่สามารถเพิ่มคุณค่าและนำมาซึ่งความสำเร็จที่มากกว่าคู่แข่ง หรือความสามารถในการลดจุดอ่อนในเรื่องของราคาของสินค้าและบริการ ต้นทุนการดำเนินงานขององค์กร องค์กรความรู้ก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญที่จะนำมาซึ่งความสามารถคุณค่าของทรัพยากร (Russell, 2003., p.245-251) ความมีคุณค่ามีเอกลักษณ์ ตัวอย่างเช่น การได้รับมาตรฐานการรับรองจากสถาบันชั้นนำเป็นต้น (Hao Ma, 2000., p.15-32) ในทัศนะของ (Barney,1991., p.99-120) ความมีคุณค่าหมายถึงเมื่อองค์กรใช้กลยุทธ์ที่จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานต่อสภาพแวดล้อมในธุรกิจ

2. ด้านความหายาก (rare) หมายถึง ลักษณะที่สำคัญของความหายาก หรือความขาดแคลนจะขึ้นอยู่กับบริบทของวัฒนธรรมในองค์กรที่มีความเป็น เอกสิทธิ์ของแต่ละองค์กร (Sitkin, Sutcliffe and Schroeder, 1994., p.537) ความหายาก หมายถึง ระบบการทำงานในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน คุณสมบัติในการแข่งขันหรือผลการแข่งขันเป็นความสามารถพิเศษขององค์กรที่มีความแตกต่าง ความสามารถที่เป็นจุดแข็งขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Hao Ma, 2000., p.15-32)

3. ด้านความยากที่จะเลียนแบบ (inimitable) หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่มีความเป็นเอกลักษณ์นำมาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน ในกรณีที่คู่แข่งไม่สามารถทำซ้ำได้ก็จะเป็น

กลยุทธ์ที่มีความสมบูรณ์แบบ ความสามารถในการทำซ้ำรวมถึงสิ่งที่ไม่สามารถคัดลอกได้อย่างสมบูรณ์ หรือ หมายถึง มาตรฐานการดำเนินงาน (Powell, 1995., p.15-37) การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ยกตัวอย่างเช่น ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเทคนิคการทำงานและการสร้างองค์ความรู้ (Winter, 1994: 90-108) ทรัพยากรที่มีความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ความเป็นหนึ่งเดียวไม่สามารถเลียนแบบได้ และไม่สามารถเคลื่อนย้ายสิ่งที่มีคุณค่าในเชิงเศรษฐกิจ (Barney,199., p.99-120)

4. ด้านการไม่สามารถทดแทนได้อย่างสมบูรณ์ (non-substitutable) หมายถึง ทรัพยากรที่หาได้ยาก การสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร การไม่สามารถลอกเลียนแบบได้อย่างสมบูรณ์ และการไม่สามารถทดแทนได้

ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญ ตัวอย่างของการไม่สามารถทดแทนได้ เช่น สิ่งที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมหรือวัตถุประสงค์การทำงานของผู้บริหารระดับสูง (Christine, 1997., p.697-713) การไม่สามารถทดแทนได้อย่างสมบูรณ์มัก จะมีความหมายในเชิงนามธรรมมากกว่า รูปธรรมที่จะนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Hitt, Bierman, Shimizu and Kochhar, 2001: 13-28)

ลักษณะเฉพาะของทรัพยากรที่เป็นนามธรรม ได้แก่ ความรู้ในการสร้างมูลค่าเพิ่มในผลิตภัณฑ์เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7p) มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้บริโภค (ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ ,2547, p.434) โดยตัวแปรส่วนประสมการตลาดนั้นจะเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมธุรกิจของผู้ประกอบการให้เกิดประสิทธิภาพ และเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับความสำเร็จของผู้ประกอบการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการเกิดข้อได้เปรียบ

ในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยจากการวิจัยของ ชยุต รัชตะวรรณ (2559) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาจากกลุ่ม เจ้าของกิจการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุและผู้บริโภคที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สูงอายุ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสม

ทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานบริบาลผู้สูงอายุ ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์คือควรจดทะเบียนถูกต้อง ด้านบุคคล มีเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรม ด้านกายภาพต้องมิกล่องวงจรปิด ด้านราคามีการแจ้งค่าบริการโดยละเอียด ด้านกระบวนการมีการรายงานข้อมูลให้ญาติ ด้านทำเลมีความสะอาดโดยรอบ และด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นอันดับสุดท้าย สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ชิดารัตน์ เสาร์เรือน และ กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุด (2562) การวิเคราะห์แบบจำลองเชิงโครงสร้างของการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลในกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างเบบี้บูมเมอร์ จำนวน 530 คน ในเขตภาคเหนือตอนล่าง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการมีอิทธิพลทางตรงต่อทัศนคติในการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแล โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการมากที่สุด เช่น มีการบันทึกข้อมูลสุขภาพ รongมาคือ การส่งเสริมการตลาด และลักษณะทางกายภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล โสภารัตนกุล (2559) เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลเนิร์สซิงโฮมให้กับผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ผู้ดูแลและผู้มีส่วนในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ จำนวน 400 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการศูนย์ดูแล โดยลำดับที่หนึ่ง คือ ด้านกายภาพ มีพื้นที่ใช้สอยเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย รongมาคือ ด้านกระบวนการ ต้องมีระบบการทำงานที่ชำนาญ เชี่ยวชาญ สะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และด้านผลิตภัณฑ์และบุคคลที่มีมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จูฑารีย์ นวะวาระ และ นิตนา ฐานิทรนกร (2554) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุ โดยการบริหารจัดการและการส่งเสริมการตลาดให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องเป็นกลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการใช้ในการ

ดำเนินธุรกิจผู้สูงอายุ โดยสามารถประยุกต์ใช้การตลาดเพื่อความอยู่รอดและเจริญเติบโตของธุรกิจ อย่างไรก็ตามยังพบว่าคุณภาพการบริการส่งอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจผู้สูงอายุในประเทศไทย ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจบริการผู้สูงอายุจัดเป็นรูปแบบของธุรกิจบริการ ดังนั้นแนวทางที่จะช่วยให้ธุรกิจบริการผู้สูงอายุประสบความสำเร็จและดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืนจึงจำเป็นต้องมีการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าและความจงรักภักดีของลูกค้าและทำให้ธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยของ พรทิพย์ วรรณาท (2008) เรื่อง การศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุในสถานบริบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ได้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่มีอายุเกิน 60 ปีขึ้นไปอาศัยอยู่ในสถานบริบาลเอกชนในเขตกรุงเทพและปริมณฑลอย่างน้อย 3 เดือนขึ้นไป จำนวน 140 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการ ทางด้านการดูแลเกี่ยวกับยา การดูแลความปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน การดูแลทางการแพทย์และพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญ การกายภาพ และการช่วยเหลือในกิจวัตรประจำวัน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบว่างานวิจัยที่ใกล้เคียง ส่วนใหญ่จะอยู่ในบริบทของการวิจัยเชิงปริมาณหรือแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงคุณภาพมีบางส่วนแต่ยังไม่ครอบคลุมปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ซึ่งถือเป็นช่องว่างสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ในบริบทของงานวิจัยเชิงคุณภาพ ภายใต้อำนาจ “การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อพัฒนารูปแบบธุรกิจ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ” จะสามารถเจาะลึกลงรายละเอียดได้มาก ในด้านปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเชิงลึกและนำมาใช้ประกอบการดำเนินธุรกิจและนำไปใช้เพื่อประโยชน์สำหรับสังคมต่อไป

### 1.7.3 การออกแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยแผนธุรกิจฉบับนี้เป็นการเก็บข้อมูลสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ (Qualitative Interview) โดยเป็นการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีกลุ่มเป้าหมายหลักในการสัมภาษณ์เก็บข้อมูล คือ ผู้มีอำนาจหรือตัดสินใจซึ่งบริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งอาจหมายถึง ลูก หรือ ญาติพี่น้อง

### 1.7.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยดำเนินการระบวนการวิจัยแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling Method) และวิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยกำหนดผู้ให้สัมภาษณ์เป็นการเฉพาะเจาะจง เพราะเป็นเป้าหมายที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการ

พิจารณาเลือกตัวอย่างด้วยตนเอง โดยกำหนดขนาดการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวนตัวอย่าง 30 คน เพื่อศึกษาหาข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมลูกค้าในการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของผู้ใช้บริการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ทางผู้วิจัยได้จัดทำไว้โดยแบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้ซื้อ กล่าวคือ เป็นผู้เลือกซื้อ ผู้มีอำนาจหรือตัดสินใจซื้อบริการ เช่น ลูก หรือญาติพี่น้อง โดยใช้ “แบบสัมภาษณ์ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ” ในการสัมภาษณ์เก็บข้อมูล จำนวน 20 คน

2. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ เป็นพนักงานดูแลผู้สูงอายุ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของการให้บริการ เช่น พยาบาล หรือ พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ เป็นต้น โดยใช้ “แบบสัมภาษณ์พนักงานดูแลผู้สูงอายุ” ในการสัมภาษณ์เก็บข้อมูล จำนวน 10 คน

3. ผู้มีอิทธิพล กล่าวคือ เป็นบุคคล ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมในธุรกิจสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ เช่น กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข โดยใช้ “แบบสัมภาษณ์ผู้มีอิทธิพล” ในการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลโดยในแต่ละกลุ่มเป้าหมายทางผู้วิจัยได้จัดทำเอกสารชี้แจงผู้ถูกสัมภาษณ์ในแต่ละกลุ่มแยกออกจากกัน รวมไปถึงแบบสัมภาษณ์ที่มีความแตกต่างตามกลุ่มเป้าหมายของการทำการวิจัยในครั้งนี้ โดยในการเลือกกลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์ในครั้งนี้

### 1.7.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงสำรวจ

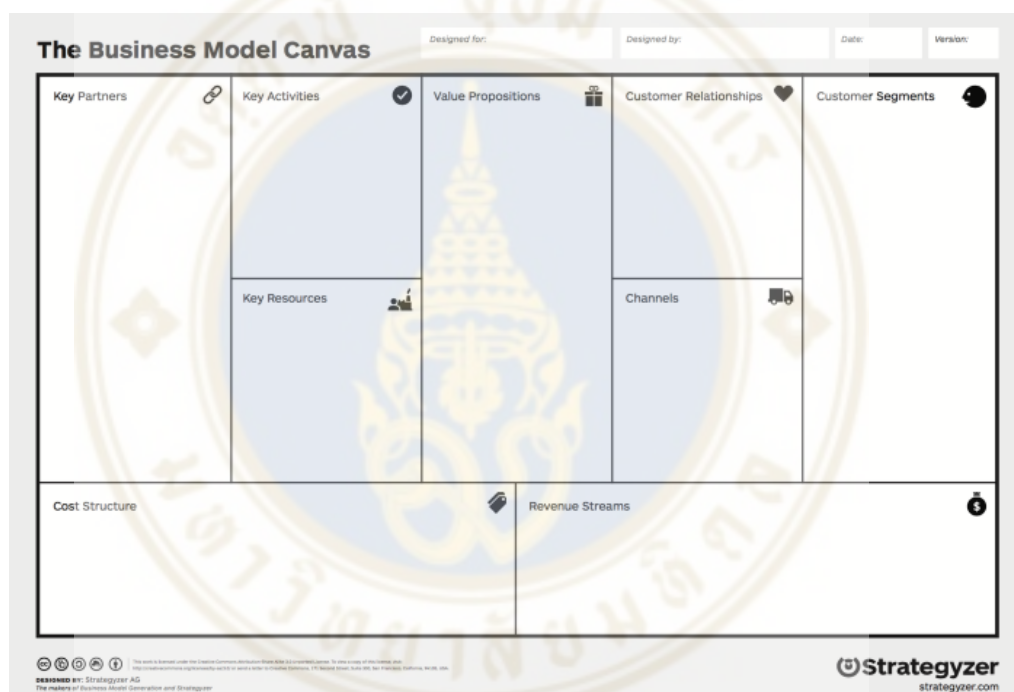
ผู้วิจัยได้ออกแบบแผนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Analyzing Data Qualitative) จากเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยอาศัยเครื่องมือจากการสัมภาษณ์เชิงลึก นอกจากนี้ เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วยังมีการนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ อีกครั้งหนึ่ง โดยอาศัยหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังต่อไปนี้ (Weber, R. P., 1990) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบขั้นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารหรือการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) (Krippendorff, K., 2018) ซึ่งเป็นการนำข้อมูลเอกสารต่าง ๆ มาวิเคราะห์พรรณนาและอธิบายข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลสำคัญในโครงการวิจัยฯ โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการบันทึกการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างทุกรายละเอียดและสรุปใจความสำคัญของเนื้อหาออกมา

2. ดำเนินการสรุปคำสำคัญที่ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์ โดยการให้รหัส (Coding) ที่มีลักษณะสอดคล้องกับงานวิจัย และนำกลุ่มคำสำคัญทั้งหมดที่ได้มา ทำการจัดกลุ่ม

3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ไปดำเนินการค้นหา และเปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เพื่อทำการวิเคราะห์และสรุปผลจากสิ่งที่ได้ทำการค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้และนำไปสู่การอภิปรายและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยนี้

## 1.8 รูปแบบธุรกิจนำเสนอภายใต้ Business Model Canvas



รูปภาพที่ 1.3 ตัวแบบธุรกิจขั้นแนวคิด Business Model Canvas

### 1.8.1 Key Partners

สหวิชาชีพต่างๆ เช่น แพทย์ พยาบาล พนักงานดูแลผู้สูงอายุ นักกายภาพบำบัด นักโภชนาการ

เภสัชกร นักสาธารณสุข เป็นต้น

หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สถาบันเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ กรมการแพทย์ กรมส่งเสริมสุขภาพ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

โรงพยาบาลที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อรองรับผู้ป่วยในกรณีต่างๆ รวมถึงกรณีที่ช่วยแนะนำ  
ธุรกิจของเราให้ผู้ที่มีโอกาสมาใช้บริการในอนาคต

สถาบันที่สอนและพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลผู้สูงอายุ  
โดยเฉพาะ

Supplier ที่จำหน่ายวัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจต่างๆ เช่น อาหาร อุปกรณ์  
ใช้สอย ผงซักฟอก กระดาษชำระ เครื่องมือแพทย์และเวชภัณฑ์ เป็นต้น

รถพยาบาล

### 1.8.2 Key Activities

บริการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งให้บริการทั้งแบบรายวัน (Day care) และให้บริการระยะยาว  
รายสัปดาห์และรายเดือน โดยมีบริการเสริมอื่นๆ รวมถึงจัดจำหน่ายสินค้าสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ

### 1.8.3 Key Resources

ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ตั้งอยู่บริเวณชานเมือง มีสภาพแวดล้อมที่ดีอยู่ในชุมชนใกล้  
บ้านและเดินทางสะดวก การก่อสร้างมีการออกแบบและการตกแต่งภายในให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ  
มีสาธารณูปโภคที่ดี

ถูกสุขลักษณะมีพื้นที่สำหรับทำกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตที่ดีของผู้รับบริการ  
ถูกต้องตามข้อบังคับของกระทรวงสาธารณสุข มีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกในเรื่องการติดต่อกับญาติและความปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด การติดตั้ง VDO Call

อุปกรณ์และเครื่องมือ เช่น เตียงนอน รถเข็น เก้าอี้นั่งถ่าย เป็นต้น

บุคลากร ได้แก่ พยาบาล ผู้ช่วยดูแลผู้สูงอายุ นักกายภาพบำบัด นักโภชนาการ แม่บ้าน  
ทำความสะอาด แม่ครัว รวมถึงบุคลากรที่ให้บริการในการทำกิจกรรมสันทนาการต่างๆ

สถานที่พักผ่อนกลางวัน

### 1.8.4 Customer Relationships

โปรแกรมตรวจเช็คสุขภาพประจำปี

กิจกรรมพิเศษระหว่างปีตามเทศกาลต่างๆเช่น เทศกาลปีใหม่ไทยสงกรานต์ วันพระ  
ใหญ่ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มาทำกิจกรรมร่วมกัน

มีการเก็บประวัติของลูกค้าที่จำเป็น ได้แก่ วันเกิด โรคประจำตัว ที่อยู่ปัจจุบัน ผู้ติดต่อ ยามฉุกเฉิน ทั้งนี้เพื่อสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าวได้อย่างทันท่วงทีขณะเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน อีกทั้งยังสามารถสร้างกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าด้วย เช่น ทำบุญวันเกิด

จัดทำแผนการรับมือสถานการณ์ฉุกเฉินเช่น โรคประจำตัวกำเริบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้เข้ารับบริการและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ

มี Call Center ที่สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง

### 1.8.5 Channels

สื่อ Online media

ร่วมมือกับโรงพยาบาลที่เป็นพันธมิตรเพื่อประชาสัมพันธ์และโฆษณาผ่านช่องทางที่โรงพยาบาลมีฐานลูกค้าเดิมอยู่แล้ว

แผ่นพับที่แจกตามโรงพยาบาล ป้ายโฆษณา ณ สถานที่ดำเนินการ

### 1.8.6 Customer Segments

ผู้ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการนำผู้สูงอายุเข้ามารับบริการ ในที่นี้อาจหมายถึง ลูกหลาน หรือญาติของผู้สูงอายุแต่ละท่าน ซึ่งเป็นผู้ตัดสินใจและเป็นผู้จ่ายเงิน

ผู้สูงอายุ ซึ่งบางท่านมีความต้องการเข้ารับบริการเอง

### 1.8.7 Value Propositions

ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลภายใต้มาตรฐานโดยบุคลากรจากสาขาวิชาชีพที่มีคุณภาพ อย่างปลอดภัย และมี

คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งร่างกายและจิตใจ เปรียบเสมือนการได้รับการดูแลจากบุตร หลานอย่างใกล้ชิด

### 1.8.8 Cost Structure

ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

ค่าจ้างบุคลากรทั้งหมด รวมถึงสวัสดิการของพนักงาน

ค่าอุปกรณ์สำนักงานและวัสดุสิ้นเปลือง เช่น แฟ้มเก็บประวัติผู้มารับบริการ ปากกา กระดาษทิชชู ผงซักฟอก



ค่าใช้จ่ายด้านการตลาด เช่น ค่าทำแผ่นพับ โปสเตอร์ การจัดกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนาเพื่อเป็นการเผยแพร่ให้เป็นที่รู้จัก เป็นต้น

ค่าโสหุ้ย เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าประกันภัย ค่าภาษี

ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาสถานที่และอุปกรณ์ต่างๆ เช่น ค่าซ่อมอาคาร การตรวจเช็คระบบกล้องวงจรปิดและระบบรักษาความปลอดภัย

### 1.8.9 Revenue Streams

รายได้หลักจากการให้บริการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งค่าใช้จ่ายจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของการให้บริการ

รายได้เสริมมาจากการจัดจำหน่ายสินค้าสำหรับการดูแลผู้สูงอายุ

## 1.9 บทสรุปโอกาส ความน่าสนใจทางธุรกิจ และพัฒนาแนวคิดใหม่ทางธุรกิจ

สถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุในภาคเอกชน เป็นธุรกิจที่มีการเติบโตมากขึ้นเนื่องจากประชากรผู้สูงอายุมีมากขึ้น บางแห่งลงทุนเปิดเป็นโรงเรียนสอน เพื่อผลิตบุคลากรให้มีความรู้ในการบริการผู้สูงอายุ เริ่มต้นหลักการดูแลผู้สูงอายุ ความรู้พื้นฐานการพยาบาลและการแพทย์ การช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน การกายภาพบำบัด แต่การบริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุถึงมีมากขึ้นแต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ เพราะปริมาณผู้สูงอายุในบ้านเรามีมากขึ้นทุกปี เหตุผลส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการอันดับแรกเพราะไม่มีเวลา อันดับสองไม่มีความรู้ในการดูแล โดยเฉพาะกรณีป่วยเป็นโรคหรือเป็นอัมพาต ต้องให้อาหารผ่านทางสายยาง บางหลายคิดเครื่องช่วยหายใจติดตัวหลังจากออกจากโรงพยาบาล ถึงที่พักอาศัย บุตรหลานหรือญาติไม่สามารถจัดการได้

ในส่วนของอัตราค่าบริการ สถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุแต่ละแห่งมีอัตราค่าบริการที่แตกต่างกัน เช่น เริ่มต้นที่ 16,000 บาทต่อเดือน ถ้ารายวันตกวันละ 800-1,000 บาทขึ้นอยู่กับอาการผู้ป่วย ค่าบริการดังกล่าวรวมค่าห้องพัก ห้องน้ำ และเครื่องปรับอากาศ รวมทั้งบริการในการทำความสะอาด กรณีผู้ป่วยเจาะคอ ต้องให้อาหารเหลวผ่านทางสายต่อ 5 มื้อต่อวัน บวกเพิ่มอีก 2,000 บาท ไม่รวมการบริการดูแลรักษาพยาบาลพื้นฐานตลอด 24 ชั่วโมง ทุกอย่างเป็นต้นทุนหมด แม้แต่ค่าติดเดือนละ 100 บาทต่อคน หรืออาหารต้องเลือกให้เหมาะกับคนไข้ (มูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ, 2554)

แนวโน้มธุรกิจบริการผู้สูงอายุ มีแนวโน้มเติบโตในอนาคต แต่อย่างไรก็ดี การแข่งขันกันในตลาดก็มีแนวโน้มจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น และการเริ่มต้นทำธุรกิจประเภทนี้ก็ไม่ใช่ว่าเรื่องง่ายมากนัก โดยที่น่าสังเกตอย่างยิ่งคือ คนที่มีอายุเกินกว่า 60 ปีขึ้นไปส่วนมากไม่ชอบได้รับการดูแลเหมือนเป็นคนแก่ ดังนั้น เพื่อให้ประสบความสำเร็จในธุรกิจนี้ ต้องทำความเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการที่ละเอียดอ่อนของผู้สูงอายุได้

ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครมีแนวโน้มการใช้บริการสถานพยาบาลดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น เนื่องจากสถานะสังคมของคนกรุงเทพฯ ในปัจจุบันมีรูปแบบการดำรงชีวิตที่เร่งรีบ ประชาชนต่าง ต้องมีความรับผิดชอบภายในหน้าที่การงานภายนอกบ้านอาจทำให้ละเลยการดูแลเอาใจใส่ผู้สูงอายุใน โรคต่างๆที่เกิดขึ้นกับผู้สูงอายุ ในเรื่องการดูแลสุขภาพและเรื่องอาหาร จิตใจจึงมีสถานพยาบาลผู้สูงอายุที่จะเป็นทางออกสำหรับหลาย ครอบครัว ซึ่งเป็นสถานที่เปิดให้บริการแก่ตัวผู้สูงอายุ จากแนวโน้มดังกล่าวผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานครเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มการใช้สถานพยาบาลผู้สูงอายุมากขึ้น

## บทที่ 2

### แผนการตลาด

#### 2.1 ผลการสำรวจและการวิจัยการตลาด

##### 2.1.1 สรุปผลการศึกษาด้านความต้องการของลูกค้าและตลาด

###### พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

- ท่านใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเมื่อใด เป็นเวลานานเท่าใด พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ใช้บริการเมื่อผู้สูงอายุเริ่มดูแลตนเองไม่ได้ จากความแก่ชราและมีภาวะที่ต้องการผู้เชี่ยวชาญคอยดูแล เช่น ผู้ป่วยติดเตียงจากเส้นเลือดในสมองแตก ต้องการอาหารทางสายยาง หรือ มีความเจ็บป่วยอื่นๆ โดยที่ลูกหลานหรือญาติไม่สามารถดูแลที่บ้านได้ โดยมีความต้องการใช้บริการจนกว่า อาการเจ็บป่วยจะหายเป็นปกติ

- ท่านเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแห่งนี้ จากสาเหตุใด (เช่น ไม่มีผู้ดูแล, ต้องการผู้เชี่ยวชาญ)

พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ใช้บริการจากการไม่มีผู้ดูแล ไม่มีเวลาดูแลตลอดเวลา ลูกหลานต้องไปทำงานนอกบ้าน ไม่สามารถทำหัตถการพิเศษ เช่น การดูแลเสมหะ การดูแลท่อเจาะคอ การดูแลสายปัสสาวะ การให้อาหารทางสายยาง ต้องการผู้เชี่ยวชาญและบุคลากรทางการแพทย์ คอยดูแลตลอด 24 ชั่วโมง

- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่ท่านเลือกใช้ คิดค่าบริการอย่างไร คุ่มค่าหรือไม่

พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ เลือกใช้ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ประเภท ผู้ป่วยติดเตียง ราคา 20,000-28,000 บาท ส่วนผู้สูงอายุที่พอช่วยเหลือตัวเองได้บ้าง ราคา 18,000-20,000 บาท โดยส่วนใหญ่คิดว่าคุ้มค่า

###### ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

###### ด้านผลิตภัณฑ์

- ท่านสนใจ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่บริการดูแลท่าน ตลอด 24 ชั่วโมง หรือไม่ และท่านต้องการ แบบรายวัน รายเดือน หรือแบบ Day Care

พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ต้องการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่บริการดูแล ตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนใหญ่ ต้องการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแบบรายเดือน โดยมีบางส่วนที่ต้องการแบบรายวันเมื่อลูกหลานไม่สะดวกดูแล

- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุต้องมีห้องพักแบบโค โปรครบรูป (ห้องเดี่ยว, ห้องรวม)

พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ต้องการห้องรวม เนื่องจากต้องการให้ผู้สูงอายุ มีเพื่อน หรือมีพนักงานในพื้นที่ตลอดเวลาและราคาย่อมเยากว่าห้องเดี่ยว โดยมีบางส่วนต้องการห้องเดี่ยว เพื่อกักตัว หรือกักโรค เพื่อให้ปลอดภัยกับผู้สูงอายุ โดยบางส่วนต้องการให้แยกผู้ป่วยจิตเวชออกจากผู้สูงอายุอื่นๆ

- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมีกิจกรรมอะไรบ้าง

พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ต้องการ การดูแลในกิจวัตรประจำวัน กิจกรรมนันทนาการเพื่อคลายเหงา กิจกรรมบำบัด กายภาพเพื่อชะลอความเสื่อมของร่างกาย และจิตใจ ในผู้สูงอายุที่พอช่วยตัวเองได้บ้าง และต้องการการดูแลเป็นพิเศษในผู้ป่วยภาวะพึ่งพิง เช่น การดูแลเสมหะ การดูแลท่อเจาะคอ การดูแลสายปัสสาวะ การให้อาหารทางสายยาง การให้ออกซิเจน หรือ การดูแลพิเศษอื่นๆตามแพทย์สั่ง

#### ด้านราคา

- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่มีลักษณะที่ท่านต้องการ ควรมีราคาเท่าใด

ประเภท ผู้ป่วยติดเตียง ราคา 20,000 - 35,000 บาท ส่วนผู้สูงอายุที่พอช่วยเหลือตัวเองได้บ้าง ราคา 16,000-25,000 บาท โดยคิดราคาตามอาคาร หรือ การดูแลพิเศษต่างๆ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ต้องการให้แยกราคาอุปกรณ์และเวชภัณฑ์ที่ใช้ในแต่ละเดือนออกจากค่าบริการ

#### ด้านทำเล

- ทำเล ควรเป็นแบบโค (ใกล้แหล่งชุมชน, ที่พักญาติ หรือห่างไกลแต่เงียบสงบเป็นส่วนตัว เป็นต้น

พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ต้องการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่อยู่ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก สามารถไปเยี่ยมผู้สูงอายุได้ง่าย โดยศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรอยู่ไม่ไกลจากโรงพยาบาล ไม่มีเสียงดังรบกวนผู้สูงอายุ

#### ด้านส่งเสริมการตลาด

- ท่านจะค้นคว้าด้วยตัวท่านเอง หรือ มีคนแนะนำ ท่าน ศึกษาข้อมูลผ่านช่องทางใด

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ หาข้อมูล จาก Google search รองมาคือ Facebook เนื่องจากต้องการศูนย์ในระแวกบ้านและต้องการเปรียบเทียบราคา โดยมีบางส่วนที่ได้รับการแนะนำจากพยาบาลผู้ดูแลที่โรงพยาบาล และจากคนรู้จักที่เคยใช้บริการมาก่อน

### ด้านบุคคล

- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จำเป็นต้องมีแพทย์ หรือพยาบาล เป็นเจ้าของหรือไม่

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ต้องการ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่มีบุคลากรทางการแพทย์ อยู่ประจำ โดยไม่จำเป็นต้องมีแพทย์ หรือพยาบาล เป็นเจ้าของก็ได้ บางส่วนมองว่า หากเจ้าของเป็น แพทย์ ราคาค่าบริการมักจะสูงกว่าศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่เจ้าของไม่ได้เป็นแพทย์ ถึงแม้จะดูน่าเชื่อถือ มากกว่า

- พนักงานดูแล ควรมีลักษณะอย่างไร (คนไทย, ต่างด้าว จบการศึกษาระดับใด)

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ต้องการพนักงานที่มีประสบการณ์การดูแลผู้สูงอายุ ที่เรียนจบมาโดยตรง และมีพยาบาลหรือแพทย์คอยดูแลประจำ ไม่ต้องการพนักงานต่างด้าว เนื่องจากกลัวสื่อสารไม่รู้เรื่อง จนไม่สามารถให้บริการได้ แต่ถ้าพนักงานต่างด้าวมีเอกสารการทำงานที่ ตรวจสอบได้ ไม่ใช่แรงงานเถื่อน ก็สามารถยอมรับได้ โดยผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ไม่ทราบ ว่า ปัจจุบัน กฎหมายกำหนดว่า พนักงานดูแลผู้สูงอายุจะต้องผ่านการอบรมหลักสูตรดูแลผู้สูงอายุ อย่างน้อย 420 ชั่วโมง

### ด้านลักษณะกายภาพ

- ควรมีลักษณะสถานประกอบการอย่างไร (ตึกแถว, บ้านเดี่ยว, ทาวน์เฮ้าส์)

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ ต้องการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่เป็นตึกแถว ที่มีพื้นที่ กว้างขวาง มีพื้นที่ส่วนกลางให้ผู้สูงอายุทำกิจกรรมบำบัด หรือกายภาพได้โดยสะดวก สะอาด อุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์ มีการออกแบบให้เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ

- เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายอย่างไร

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ต้องการ ให้พนักงานดูแลผู้สูงอายุใส่ชุดฟอร์มเหมือนใน โรงพยาบาล เพื่อให้แยกออกจากพนักงานตำแหน่งอื่น ได้ชัดเจน และต้องการให้ชุดคล่องตัว สามารถดูแลผู้สูงอายุได้สะดวก

### ด้านกระบวนการ

- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล และรายงานให้กับครอบครัวของท่าน หรือไม่อย่างไร

ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรบันทึกข้อมูลที่จำเป็นของผู้สูงอายุ เช่น โรคประจำตัว ยาต่างๆ สิทธิรักษา โรงพยาบาลประจำ เพื่อใช้ในกรณีฉุกเฉินได้ มีการวัดข้อมูลสุขภาพ เช่น วัดความดัน ชีพจร อุณหภูมิ และส่งให้ญาติทุกเดือนเพื่อเก็บข้อมูล

- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมีตารางกิจวัตรประจำวันหรือไม่ อย่างไร

ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมีตารางกิจวัตรประจำวัน

- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมีการคัดกรองเข้าใช้บริการหรือไม่ อย่างไร  
ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมีการคัดกรองเข้าใช้บริการ เช่น ประเมินภาวะโรค หรือ ตรวจคัดกรองโรค เช่น โควิด และมีการกักตัวก่อน พักรวมกับผู้สูงอายุอื่น
- การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ**
- หากท่านจะตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ท่านจะตัดสินใจเลือกจากเหตุผลใด ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการ อันดับแรก คือ มาตรฐานการดูแลและความปลอดภัยในการใช้บริการ รองลงมาคือ ราคา และลักษณะสถานบริการ
  - ท่านใช้บริการศูนย์ดูแล เนื่องจากสาเหตุใด ใครเป็นคนตัดสินใจเลือกใช้บริการ ถูกหลาน โดยผู้มีอำนาจตัดสินใจใหญ่สุด คือ ผู้ชำระค่าบริการ

## 2.2 การวิเคราะห์คู่แข่ง

อย่างที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าในปัจจุบันนี้ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยโดยในปี 2564 ประเทศไทยจะมีสัดส่วนผู้สูงอายุร้อยละ 20 ของประชากรทั้งหมดซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้ธุรกิจที่ต้องใช้แรงงานวัยทำงานได้รับผลกระทบรวมถึงสังคมการอยู่อาศัยไม่ว่าจะเป็นที่พัก บ้านพัก สิ่งอำนวยความสะดวก โรงพยาบาล และบริการต่างๆ ที่มีความต้องการมากขึ้นตามปริมาณผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นดังนั้นธุรกิจเกี่ยวกับผู้สูงอายุจึงเริ่มมีบทบาทในสังคมมากขึ้น ในส่วนของธุรกิจดูแลผู้สูงอายุเอง เราได้มองเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปโดยคนวัยทำงานหนุ่มสาวใช้เวลาอยู่ข้างนอกบ้านมากขึ้นเพื่อทำงานหาเลี้ยงครอบครัว ทำให้มีเวลาที่จะดูแลคุณพ่อคุณแม่หรือญาติผู้ใหญ่ที่เรารักลดน้อยลงจึงทำให้เกิดบริการ คู่แข่งขันในธุรกิจประเภทนี้มีหลายแบบที่คล้ายคลึง ดังนี้

### 1. ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน A

เป็นศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ คนชรา และผู้ป่วย ตั้งอยู่ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเน้นในเรื่องการเป็นสถานพยาบาลสำหรับผู้สูงอายุช่วยเหลือตัวเองได้เป็นหลัก มีจุดเด่นอยู่ที่ใกล้ถนนใหญ่ และ โรงพยาบาลหลายแห่ง อาทิเช่น โรงพยาบาลนครชนก โรงพยาบาลบางปะกอก 9 อินเตอร์เนชั่นแนล เป็นต้น มีบริเวณกว้างขวาง อาคารชั้นเดียว ไม่มีแพทย์และพยาบาลประจำ ห้องพักของผู้อาศัยจะเป็นแบบห้องรวม อัตราค่าบริการ สำหรับรายเดือน ผู้สูงอายุช่วยเหลือตัวเองได้ เริ่มต้น 16,000 บาท ผู้สูงอายุช่วยเหลือตัวเองไม่ได้เริ่มต้น 20,000-25,000 บาท

## 2. ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเอกชน B

เป็นศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ คนชรา และผู้ป่วย เป็นลักษณะบ้านเดี่ยว ตั้งอยู่ในหมู่บ้าน เขตทุ่งครุ เน้นดูแลผู้สูงอายุติดเตียงเป็นหลัก ไม่มีแพทย์และพยาบาลประจำ ผู้ให้บริการส่วนมากเป็นชาวต่างด้าว มีจุดเด่นราคาห้องพักเหมา ค่าบริการ สำหรับรายเดือน เริ่มต้น 15,000 บาทต่อคน

## 3. ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ในเครือโรงพยาบาล C

เป็นศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ คนชรา และผู้ป่วย เป็นลักษณะตึกเดี่ยวสร้างใหม่ ตั้งอยู่ริมถนนประชาอุทิศ เขตทุ่งครุ เน้นดูแลผู้สูงอายุช่วยเหลือตัวเอง และผู้ป่วยพักฟื้น จุดเด่นคือเป็น ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ในเครือโรงพยาบาล ห้องพักของผู้อาศัยจะเป็นแบบห้องนอนเดี่ยวพร้อมเตียงและห้องกลุ่มพรีเมียม และห้องรวม อัตราค่าบริการ สำหรับรายเดือน ห้องพัก 5เตียง เริ่มต้น 30,000 บาทต่อคน ห้องเดี่ยว 50,000 บาท มีโปรแกรมชั้นจ่ายล่วงหน้า 3 เดือน, 6 เดือนและ รายปี ลดราคาพิเศษ

## 2.3 การแบ่งส่วนตลาด ลูกค้านุ่มเป้าหมาย และตำแหน่งทางการตลาด

### 2.3.1 การวิเคราะห์การแบ่งส่วนตลาด (Segmentation)

สามารถใช้หลักการแบ่งส่วนลูกค้าสำคัญ 2 อย่างคือ แบ่งตามหลักภูมิศาสตร์ (Geographic Segmentation) คือกลุ่มลูกค้าที่อาศัยอยู่บริเวณใกล้กับสถานประกอบการ ซึ่งตั้งอยู่ใกล้กับพื้นที่พระราม 2 กรุงเทพมหานคร เพราะระยะทางในการเดินทางจากบ้านมาศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ส่งผลต่อความสะดวกต่อเดินทางมาเยี่ยมผู้สูงอายุ และ แบ่งตามหลักประชากรศาสตร์ (Demographic Segmentation) โดยเน้นกลุ่มลูกค้าที่ให้ความสำคัญกับบริการที่ได้มาตรฐาน และราคาที่เหมาะสม และแบ่งตามหลักพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Segmentation) โดยเน้นกลุ่มผู้สูงอายุที่ดูแลตัวเองไม่ได้ หรือภาวะพึ่งพิงที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษจากบุคลากรทางการแพทย์

### 2.3.2 การเลือกกลุ่มเป้าหมาย (Targeting)

ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการขนาดเล็กและขนาดกลาง ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของคนเดียวที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์ โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย ได้แบ่งกลุ่มลูกค้าเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มรายได้ปานกลาง มีอำนาจการซื้อ อยู่ที่ 15,000-20,000 ต่อเดือน เป็นกลุ่มที่มีความต้องการสูง แต่ไม่ได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการขนาดใหญ่ เนื่องจากอัตรากำไรต่ำสุด

2. กลุ่มรายได้ปานกลางระดับสูง มีอำนาจการซื้อ อยู่ที่ 20,000-40,000 ต่อเดือน เป็นกลุ่มที่มีความต้องการสูงเช่นกัน และเริ่มมีกลุ่มโรงพยาบาลขนาดใหญ่เริ่มลงทุนในกลุ่มนี้

3. กลุ่มรายได้สูงและชาวต่างชาติ มีอำนาจการซื้อ อยู่ที่ 40,000 ต่อเดือนขึ้นไป เป็นตลาดแบบเฉพาะเจาะจง มีโรงพยาบาลเอกชนลงทุนในกลุ่มนี้จำนวนมาก เช่น เครือโรงพยาบาลธนบุรี, โรงพยาบาลกรุงเทพ, โรงพยาบาลกล้วยน้ำไท เป็นต้น

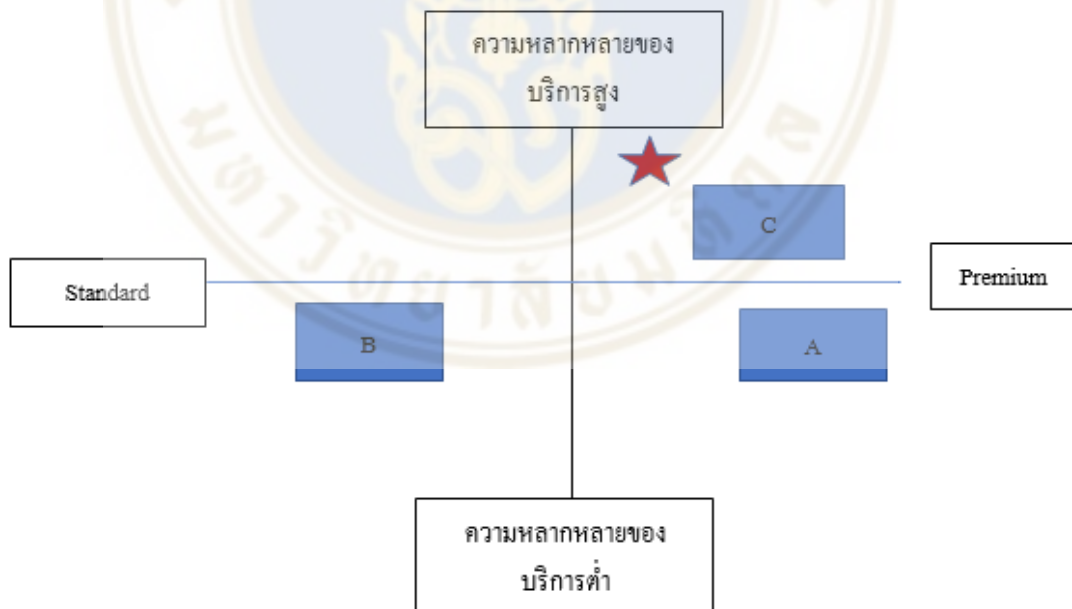
โดย บริษัทฯ ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ ดังนี้

กลุ่มที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการซื้อบริการแต่ไม่ได้ใช้บริการ (บุตร-หลาน)

เพศชายและเพศหญิงวัยทำงาน อายุ 30 ปีขึ้นไป ที่มีผู้สูงอายุเป็นสมาชิกในครอบครัว โดยไม่มีเวลาดูแลผู้สูงอายุ หรือต้องทำงานนอกบ้าน อยู่ในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร เขต (ฝั่งชน) โดยเฉพาะ ละเอียดพระราม 2 เขตทุ่งครุ บางขุนเทียน จอมทอง รวมถึงกรุงเทพฯ ชั้นใน เช่น เขตสาทร ยานนาวา เป็นต้น มีอำนาจการซื้อ อยู่ที่ 17,000-40,000 ต่อเดือน

### 2.3.3 การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด (Positioning)

การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้เลือกไว้



รูปภาพที่ 2.1 แสดงการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์



จากการวิเคราะห์โดยใช้ Perceptual Map จะเห็นว่าศูนย์ดูแลผู้สูงอายุต้นส้มเนอส์ซึ่งโฮมเน้นการให้บริการครอบคลุมผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้และ ผู้ป่วยภาวะพึ่งพิงที่ไม่สามารถดูแลตนเองได้ มีความหลากหลายมากกว่าคู่แข่งรายอื่นๆ มีนักรักษาพยาบาลมีกิจกรรมบำบัดเพื่อชะลอความเสื่อมของร่างกายและจิตใจของผู้สูงอายุ และมีกิจกรรมบันเทิงต่างๆ เช่น การสปาเท้า นวดผ่อนคลาย โทเท็ก เป็นต้น โดยได้รับการรับรองมาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข ครบครันด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีกล้องวงจรปิด สามารถ VDO call กับผู้สูงอายุ หรือสอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ได้ตลอดเวลา

## 2.4 กลยุทธ์จำแนกตามส่วนประสมการตลาด

การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของศูนย์ดูแลผู้สูงอายุต้นส้มเนอส์ซึ่งโฮมจะสามารถกำหนดโดยใช้หลักการตลาด 7P มาช่วยในการวิเคราะห์ดังนี้

### 2.4.1 กลยุทธ์ด้านสินค้าและบริการ (Product)

“ต้นส้มเนอส์ซึ่งโฮม” เป็นศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแบบ nursing home ที่มีทั้งบริการแบบรายเดือน และรายวัน โดยจะมีการดูแลผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้หรือภาวะพึ่งพิง Nursing home จะเป็นบริการสถานที่ดูแล พักฟื้น และช่วยเหลือในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ มีกิจกรรมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุให้เลือกหลากหลาย และทุกบริการจะมีระบบรักษาความปลอดภัย ได้แก่ มีกล้องวงจรปิดทุกห้องสำหรับ monitor การทำกิจกรรมตามตารางประจำวัน ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งจุดประสงค์ของการทำธุรกิจนี้ เพื่อช่วยดูแลผู้สูงอายุในการดำเนินชีวิตประจำวัน ลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ ลดภาวะซึมเศร้าในผู้สูงอายุและดูแลแบบประคับประคอง ซึ่งการริเบรนต์นี้ จะทำให้ลูกค้าสามารถจดจำได้ง่ายขึ้น ง่ายต่อการสื่อสารทางการตลาดมากขึ้นกว่าชื่อเดิม และกลุ่มลูกค้ามีความหลากหลาย ตลาดขยายเพิ่มขึ้น

### 2.4.2 กลยุทธ์ด้านการกำหนดราคา (Price)

ราคาค่าบริการ แบ่งเป็น 3 ส่วน ตามความสามารถในการช่วยเหลือตัวเองของผู้ใช้บริการ รูปแบบการเข้ามาใช้บริการ และประเภทห้องพัก ประกอบด้วย

ความสามารถในการช่วยเหลือตัวเองของผู้ใช้บริการ

1. ผู้สูงอายุช่วยเหลือตัวเองได้ หรือช่วยเหลือตัวเองได้บ้าง
2. ผู้สูงอายุช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ผู้ป่วยภาวะพึ่งพิง

## รูปแบบการการเข้ามาใช้บริการ

### 1. การดูแลแบบรายวัน (Day care)

เหมาะสำหรับบุตรหลานที่มีภารกิจหรืองานที่ต้องทำ เป็นห่วงเรื่องไม่มีคนดูแล ผู้สูงอายุที่บ้าน หรือญาติที่เคารพ และต้องการการดูแลที่มีประสิทธิภาพและเกิดความปลอดภัยสูงสุด

แพ็คเกจช่วยเหลือ ผู้สูงอายุกลุ่มดูแลตัวเองได้ (อัตราค่าบริการรายวัน) 800 บาท

แพ็คเกจช่วยเหลือ ผู้สูงอายุกลุ่มดูแลตัวเองไม่ได้ (อัตราค่าบริการรายวัน) 1,200 บาท

\*\*กิจกรรมดังกล่าว อยู่ในช่วง 24 ชั่วโมง หรือ หากเกินเวลาคิดเป็นชั่วโมง ชั่วโมงละ 100 บาท

ในการดูแลแบบ Day care บริการที่ได้รับ จะมีการดูแลชีวิตประจำวันทั่วไป และมีกิจกรรมให้เข้าร่วมตามความเหมาะสม โดยทุกกิจกรรมดำเนินการโดยบุคลากรทางการแพทย์ที่ผ่านการอบรมเรื่องการดูแลผู้สูงอายุ

### 2. การดูแลแบบรายเดือน

ในการดูแลแบบรายสัปดาห์/รายเดือน บริการที่ได้รับ จะมีการดูแลชีวิตประจำวันทั่วไป

และมีกิจกรรมให้เข้าร่วมตามความเหมาะสม เช่น กิจกรรมร้องเพลง วาดรูป กิจกรรมฝึกกล้ามเนื้อมัดเล็ก เป็นต้น โดยทุกกิจกรรมดำเนินการโดยบุคลากรทางการแพทย์ที่ผ่านการอบรมเรื่องการดูแลผู้สูงอายุ

### 3. ประเภทห้องพัก

ห้องพักพิเศษเดี่ยว พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานครบครัน

ห้องเตียงรวม ขนาด 6 เตียง พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานครบครัน

ตารางที่ 2.1 ราคาค่าบริการรายเดือน

ประเภทผู้สูงอายุ	ประเภทการบริการ	บาท
ช่วยเหลือตนเองได้	ห้องพักพิเศษเดี่ยว	25,000
	ห้องเตียงรวม	17,000
ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้	ห้องพักพิเศษเดี่ยว	30,000
	ห้องเตียงรวม	20,000

สิ่งที่ไม่รวมในค่าบริการ ได้แก่

ค่ายาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์อื่นๆ เช่น สายให้อาหาร สายสวนปัสสาวะ ชุดทำแผล  
ออกซิเจน

ค่าแผ่นรองขับและผ้าอ้อมสำหรับผู้ใหญ่ในกรณีที่ต้องใช้

ค่าพาหนะรับส่งแล้วแต่กรณีตามที่ได้มีการตกลงกันไว้เบื้องต้น เช่น ค่ารถบริการรับส่ง  
กรณีพาผู้ป่วยไปพบแพทย์ตามนัด การพาผู้สูงอายุไปพักผ่อนนอกสถานที่

ของใช้ส่วนตัว เช่น สบู่ แป้ง ยาสีฟัน แปรงสีฟัน ยาสระผม เป็นต้น

ค่าดูแลหรือหัตถการพิเศษ เช่น การพาผู้ป่วยไปโรงพยาบาล การใส่ไข้พิเศษ การนวด  
ผ่อนคลาย การดูแลท่อเจาะคอ เป็นต้น

#### 2.4.3 กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุอยู่ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ใกล้ถนนพระราม 2 เดินทางสะดวก อยู่  
ใกล้โรงพยาบาล 3 แห่ง



รูปภาพที่ 2.2 ที่ตั้งศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ที่มา : Google map

จากภาพที่ 4.1 พบว่าศูนย์ดูแลผู้สูงอายุอยู่ใกล้เคียงโรงพยาบาลต่างๆ ดังนี้

1. ห่างจากโรงพยาบาลบางปะกอก 9 อินเตอร์เนชั่นแนล 5 กิโลเมตร
2. ห่างจากโรงพยาบาลบางปะกอก 5 กิโลเมตร
3. ห่างจากโรงพยาบาลบางมด 7 กิโลเมตร

#### 2.4.4 กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)

1. มีการใช้ online marketing เช่น Facebook, Line, IG, Website เข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง offline ต่างๆ เช่น ใบปลิว ป้ายโฆษณา เนื่องจากผู้สูงอายุบางกลุ่ม ยังคุ้นเคยกับการเสฟสื่อ offline จึงทำให้สามารถเจาะกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น
3. มี Database Marketing เพื่อเก็บฐานข้อมูลลูกค้าเก่าและใหม่ และมีการ remind ลูกค้าเก่าเสมอ
4. มีการออกบูธประชาสัมพันธ์หรือร่วมทำกิจกรรมกับโรงพยาบาลต่างๆ ในบริเวณใกล้เคียง เพื่อให้เกิด Brand awareness

#### 2.4.5 กลยุทธ์ด้านบุคลากร (People)

ภายในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจะมีพยาบาลประจำอยู่ที่ศูนย์ บุคลากรทุกคนที่ดูแลผู้สูงอายุในศูนย์บริการผ่านการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุตามมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้ผู้ใช้บริการ และบุคคลภายนอก เกิดความมั่นใจ และเชื่อถือในสถานบริการ รวมถึงการมีฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร รวมถึงนักบัญชี เพื่อให้เกิดการวางโครงสร้างองค์กร และการให้บริการอย่างเป็นระบบ และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างเต็มรูปแบบ

#### 2.4.6 กลยุทธ์ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

1. ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุสะอาด อุปกรณ์และเฟอร์นิเจอร์ทุกชิ้นถูกออกแบบให้เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ
2. ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ มีมาตรฐานศูนย์ดูแลผู้สูงอายุตามที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดไว้
3. บุคลากรทุกคนต้องมีสัมมาคารวะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการประจัญตาดี สวมใส่เครื่องแบบที่เรียบร้อย สะอาด คล่องตัว เหมาะสมกับการดูแลผู้สูงอายุ
4. มีที่จอดรถรองรับ

#### 2.4.7 กลยุทธ์ด้านกระบวนการ (Process)

ก่อนเข้าใช้บริการ (Pre-Transaction Service)

1. ใช้ online marketing เช่น Facebook, Line, Website เข้ามาช่วยในการประชาสัมพันธ์



## บทที่ 3

### แผนการดำเนินงานองค์กรและบุคลากร

#### 3.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายองค์กร

ความเป็นมาของธุรกิจนี้เกิดขึ้นจากการที่ผู้วิจัย เป็นบุคลากรทางการแพทย์ มีประสบการณ์การดูแลผู้ป่วยรวมถึงผู้สูงอายุ และได้ประกอบธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุมาเป็นเวลาหลายปี ผู้วิจัยเล็งเห็นโอกาสทางธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น จึงต้องการขยายธุรกิจให้เติบโตขึ้น เพื่อรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่คาดการณ์ว่าจะมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นในอนาคตอันใกล้

##### 3.1.1 วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำและเชี่ยวชาญทางด้านบริการดูแลผู้สูงอายุครบวงจร

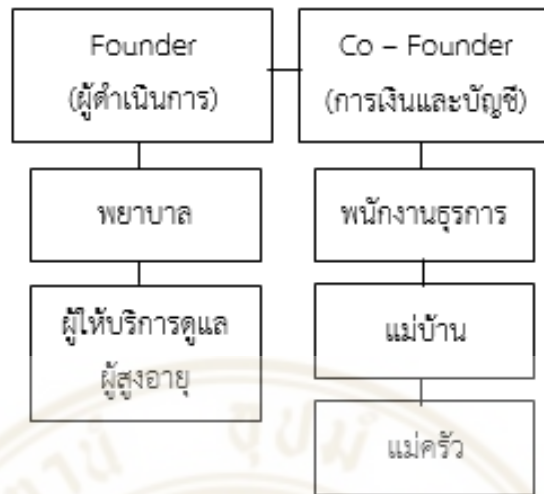
##### 3.1.2 พันธกิจ

เป็นบริษัทที่มีส่วนแบ่งตลาดอันดับใหญ่ที่สุดในไทย ในด้านธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ

##### 3.1.3 เป้าหมายในการทำธุรกิจ

นอกเหนือจากการที่สร้างรายได้อย่างยั่งยืนแล้วหวังว่าธุรกิจจะช่วยให้ผู้สูงอายุในประเทศ และครอบครัวมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและชีวิตที่ยืนยาวขึ้นไป

### 3.2 โครงสร้างองค์กร



รูปภาพที่ 3.1 โครงสร้างองค์กรของศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

จากโครงสร้างองค์กรที่ได้แสดงสามารถอธิบายถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งดังต่อไปนี้

#### 3.2.1 Founder

มีหน้าที่วางแผนธุรกิจให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ และเป็นผู้ดำเนินการตามกฎหมาย ถูกต้องตามมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของบริการให้พัฒนาดีขึ้นอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

#### 3.2.2 Co – Founder

มีหน้าที่วางแผนธุรกิจให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และเป็น CFO ช่วยบริหารเงินทุนหมุนเวียนและหนี้สิน จัดการบัญชีและเอกสารต่างๆนอกเหนือจากงานบริการทางการแพทย์ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ทุกอย่างในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รวมถึงจัดหาพนักงานที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมและมีจำนวนที่พร้อมให้บริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ

#### 3.2.3 พยาบาล

มีหน้าที่ให้การบริการทางการแพทย์เบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุ พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการดูแลที่เหมาะสมให้แก่ผู้ให้บริการดูแลผู้สูงอายุ รวมถึงประเภทของอาหารให้แก่แม่ครัว ประสานงานด้านข้อมูลระหว่างผู้ให้บริการดูแลผู้สูงอายุ ทีมที่ปรึกษาและญาติของผู้สูงอายุ

### 3.2.4 ผู้ดูแลผู้สูงอายุ

มีหน้าที่รับผิดชอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุและรายงานความผิดปกติที่เกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจแก่พยาบาล

### 3.2.5 แม่ครัว

มีหน้าที่ทำอาหารตามคำแนะนำที่ได้รับจากพยาบาล และ Co – Founder

### 3.2.6 แม่บ้าน

มีหน้าที่รับผิดชอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารดูแลสถานที่ให้มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ และแจ้งรายงานสิ่งชำรุดที่ต้องเร่งซ่อมแซมแก่ Co – Founder

### 3.2.7 พนักงานธุรการ

มีหน้าที่จัดการงานเอกสาร และงานอื่นๆตามที่ได้รับมอบหมายจาก Co – Founder

โครงสร้างองค์กรเป็นแบบ Flat Organization เพราะธุรกิจต้องมีการรับส่งข้อมูลระหว่างผู้บริหารและผู้ได้บังคับบัญชา กระทำได้โดยตรง ทำให้ประหยัดเวลาในการรับส่งข่าวสาร ข่าวสารที่ได้รับมีความเพี้ยนน้อยเพราะไม่ต้องผ่านบุคคลหลายระดับดังนั้นผู้บริหารจะต้องมีความสามารถที่สูงมากในการที่จะควบคุมและดูแลผู้ได้บังคับบัญชาจำนวนมาก

## 3.3 กลยุทธ์และแผนการจัดการดำเนินงานทรัพยากรองค์กรและบุคลากร

ธุรกิจใช้การจัดการทีมแบบการรวมอำนาจ (Centralization) หมายถึง การจัดองค์การที่รวมเอาอำนาจหน้าที่ (Authority) ในการตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการในการบริหารงานไว้ที่ส่วนกลางหรือสำนักงานใหญ่หรือรวมอำนาจดังกล่าวไว้ที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงมิได้มอบหมายให้แก่ผู้บังคับบัญชาระดับรองมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชาโดยมีระเบียบกฎเกณฑ์เป็นสิ่งช่วยในการบริหารข้อดีของการรวมอำนาจ คือ มีการกำหนดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติเหมือนกันทั้งองค์การ มีเอกภาพในการบริหาร (Unity of Command) ไม่มีการก้าวถ่างกันในการสั่งงาน



### 3.3.1 กลยุทธ์และแผนการจัดการด้านบุคลากรหลักและสนับสนุน

สำหรับธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุนั้นการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถผ่านการเรียนการสอนที่ถูกต้องตามกฎหมายเป็นเรื่องสำคัญเพราะอาจหมายถึงชีวิตของผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยที่อยู่ในมือผู้บริการ

ตารางที่ 3.1 แสดงแผนกำลังคนภายในองค์กรในระยะเวลา 5 ปี

ตำแหน่ง	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)
1. พยาบาลวิชาชีพ	1	1	1	1	1
2. พนักงานดูแลผู้สูงอายุ	12	14	16	18	18
3. แม่ครัว	1	1	2	2	2
4. แม่บ้าน	2	2	2	2	2
5. ช่างการ	1	1	1	1	1

โดย พนักงานดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญเป็นอย่างมาก จะได้รับการอบรมให้สามารถดูแลผู้สูงอายุได้ทุกประเภท เพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ในกรณีพนักงานประจำพื้นที่ขาดงานหรือเจ็บป่วย

### 3.3.2 กลยุทธ์และแผนการจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับกิจกรรมหลักและสนับสนุน

ขั้นตอนของการระบุประเภททรัพยากรที่เกี่ยวข้องและจำเป็นเพื่อจัดการผลิต/บริการของ แบ่งออกเป็นขั้นตอนหลักๆ ดังนี้

#### 3.3.3.1 การจัดการด้านสถานที่

การจัดการด้านสถานที่ที่มีขั้นตอน ดังนี้

1. ค้นหาตำแหน่งที่ตั้งที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก
2. สสำรวจการเดินทาง ความปลอดภัยของทำเลที่ตั้ง ระยะทางที่ห่างในบริเวณนั้นกับโรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด ร้านค้าสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีที่จอดรถเพียงพอ
3. ตกลงเซ็นสัญญาซื้อขายและชำระค่าใช้จ่าย

สถานที่ตั้งศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจะตั้งอยู่เขตทุ่งครุ โดยบริเวณที่ตั้งอยู่ใกล้เคียงกับเขตจอมทองและ

เขตบางขุนเทียนซึ่งเป็นทำเลที่มีครัวเรือน และมีผู้สูงอายุอยู่เป็นจำนวนมาก สามารถเดินทางได้สะดวก มีทางลัดมากมายออกไปหลายเส้นทางทั้งถนนพระราม 2 ถนนประชาอุทิศ สุขสวัสดิ์ สามารถเข้าถึงใจกลางเมือง

สาธิตได้ในเวลา 15 นาที ใกล้ทางด่วนศรีรัช และวงแหวนรอบนอกกาญจนภิเษก ทำเลมีการสร้างสถานีรถไฟฟ้าในอนาคต

### 3.3.3.2 การจัดการด้านอุปกรณ์

จัดซื้อวัสดุและอุปกรณ์ ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานในกิจกรรมหลัก เช่น เตียง เฟอร์นิเจอร์ตกแต่ง อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ เป็นต้น



## บทที่ 4

### แผนการเงินและการประเมินความคุ้มค่าของโครงการลงทุนธุรกิจ

#### 4.1 สมมติฐานทางการเงิน

1. ค่าเสื่อมราคาคิดโดยวิธีแบบเส้นตรงตามอายุของสินทรัพย์ถาวรโดยประมาณ 10 ปี โดยไม่มีการคิดค่าซาก
2. กำหนดให้อัตราเงินเพื่อเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.9 ต่อปี (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561)
3. อัตราการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนกำหนดให้เพิ่มขึ้นร้อยละ 3 ต่อปี
4. อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคลร้อยละ 20 ต่อปี เนื่องจากมีการจดทะเบียนบริษัท (กรมสรรพากร, 2561)
5. เงินทุนหมุนเวียนไม่มีการเปลี่ยนแปลงระหว่างการลงทุนใน 5 ปี

#### 4.2 แผนแสดงแหล่งการจัดหาเงินทุน และการวางแผนเงินลงทุน

จากการประเมินการลงทุนโครงการ จะต้องใช้เงินลงทุนทั้งสิ้นประมาณ 16,500,000 บาท เพื่อนำมาใช้ ในการดำเนินงานนั้นมาจาก 2 แหล่ง ได้แก่ เงินทุนจากส่วนของผู้ถือหุ้นและเงินทุนจากแหล่งเงินกู้ระยะยาว ซึ่งจะมีการกู้ยืมเงินจากสถาบันทางการเงินจำนวน 9,500,000 บาท ประกอบกับ มีเงินทุนจากส่วนของผู้ถือหุ้นจำนวน 7,000,000 ล้านบาท

##### ตารางที่ 4.1 สัดส่วนแหล่งที่มาของเงินทุน

ลำดับ	ผู้ร่วมทุน	สัดส่วน	เงินลงทุน
1	นางสาวฉันทชนม์ เจริญญา	50%	3,500,000
2	นางสาวกัญญา เตชะศิริระประภากุล	50%	3,500,000
	รวม	100%	7,000,000
3	เงินกู้จากสถาบันการเงิน		9,500,000
	รวมทั้งสิ้น		16,500,000

ทั้งนี้บริษัทได้กำหนดแหล่งที่ใช้เงินทุนเบื้องต้น 16,500,000 บาท โดยมีรายละเอียดการใช้ไปของเงินทุนดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวรค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานและเงินทุนหมุนเวียน

รายการ	มูลค่า
1. เงินลงทุนในทรัพย์สินถาวร	
1.1 ที่ดินและอาคาร	15,000,000
1.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์	1,056,900
2. เงินทุนหมุนเวียน	
2.1 เงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินงาน	443,100
<b>รวมมูลค่าการลงทุน</b>	<b>16,500,000</b>

#### 4.3 ประมวลรายได้

รายรับของธุรกิจมาจากการให้บริการดูแลผู้สูงอายุโดยจะเก็บค่าบริการเป็นรายเดือนที่ให้บริการและมีค่าบริการเริ่มต้นที่ 1,500 บาท โดยยังไม่รวมค่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการดูแลผู้สูงอายุ

ตารางที่ 4.3 แสดงการคำนวณรายได้ จำแนกตามรายปีของบริษัท

คิดเป็นร้อยละของปริมาณการให้บริการสูงสุด		50%	70%	80%	90%	90%
ประเภทผู้สูงอายุ	ประเภทการบริการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ช่วยเหลือตนเองได้	รายได้จากรายเดือน(ห้องเดี่ยว)	600,000	600,000	900,000	1,200,000	1,200,000
	รายได้จากรายเดือน(ห้องรวม)	1,020,000	1,632,000	2,040,000	2,040,000	2,040,000
	รายได้จากรายวัน	288,000	288,000	288,000	288,000	480,000

ตารางที่ 4.3 แสดงการคำนวณรายได้ จำแนกตามรายปีของบริษัท (ต่อ)

คิดเป็นร้อยละของปริมาณการให้บริการสูงสุด		50%	70%	80%	90%	90%
ประเภทผู้สูงอายุ	ประเภทการบริการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้	รายได้จากรายเดือน(ห้องเดี่ยว)	1,080,000	1,080,000	1,440,000	1,440,000	1,440,000
	รายได้จากรายเดือน(ห้องรวม)	3,600,000	5,280,000	5,520,000	6,480,000	6,480,000
	รายได้จากรายวัน	432,000	432,000	432,000	432,000	720,000
รวม		7,020,000	9,312,000	10,620,000	11,880,000	12,360,000

#### 4.4 ประมาณการต้นทุนและค่าใช้จ่าย

ตารางที่ 4.4 ประมาณการค่าใช้จ่ายในการบริหารปีที่ 1-5

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
เงินเดือนพนักงาน	2,570,400	2,968,872	3,579,901	4,028,229	4,149,076
เงินสมทบประกันสังคม	180,000	180,000	180,000	180,000	180,000
ค่าไฟ	360,000	420,000	480,000	480,000	480,000
ค่าน้ำ	12,000	14,400	18,000	18,000	21,600
ค่าโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต	18,000	24,000	30,000	30,000	36,000
รวม	3,140,400	3,607,272	4,287,901	4,736,229	4,866,676

## 4.5 ประมาณการงบการเงิน

ตารางที่ 4.5 งบกำไรขาดทุน

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้					
รายได้จากการขายสินค้า	7,020,000	9,312,000	10,620,000	11,880,000	12,360,000
หัก-ต้นทุนขายสินค้า	-	-	-	-	-
กำไรขั้นต้น	7,020,000	9,312,000	10,620,000	11,880,000	12,360,000
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน					
หัก-ค่าใช้จ่ายก่อนดำเนินงาน	-	-	-	-	-
หัก-ค่าใช้จ่ายในการบริหาร	3,140,400	3,607,272	4,287,901	4,736,229	4,866,676
หัก-ค่าใช้จ่ายการตลาด	182,000	89,000	39,000	27,000	27,000
หัก-ค่าเสื่อมราคาส่วนการ บริหาร	211,380	211,380	211,380	211,380	211,380
รวมค่าใช้จ่ายจากการ ดำเนินงาน	3,533,780	3,907,652	4,538,281	4,974,609	5,105,056
กำไรจากการดำเนินการ	3,486,220	5,404,348	6,081,719	6,905,391	7,254,944
ค่าใช้จ่ายทางการเงิน					
หัก-ดอกเบี้ยจ่าย	612,906	494,030	366,560	229,876	83,311
กำไรก่อนหักภาษีเงินได้นิติ บุคคล	2,873,314	4,910,318	5,715,159	6,675,515	7,171,634
ภาษี					
หัก-ภาษีเงินได้นิติบุคคล 20%	-	736,548	857,274	1,001,327	1,075,745
กำไรสุทธิ	2,873,314	4,173,770	4,857,885	5,674,188	6,095,889
หัก-เงินปันผลจ่าย	-	-	-	3,971,932	4,267,122
กำไรหลังจ่ายเงินปันผล	2,873,314	4,173,770	4,857,885	1,702,256	1,828,767
กำไรสะสม	2,873,314	7,047,084	11,904,969	13,607,226	15,435,992

ตารางที่ 4.6 งบแสดงฐานะการเงิน

รายการ	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
สินทรัพย์						
สินทรัพย์หมุนเวียน						
เงินสดและเงินสด ในธนาคาร	443,100	1,883,363	4,505,207	7,683,696	7,569,871	7,435,992
ลูกหนี้การค้า	-	-	-	-	-	-
สินค้าสำเร็จรูปคง คลัง	-	-	-	-	-	-
รวมสินทรัพย์ หมุนเวียน	443,100	1,883,363	4,505,207	7,683,696	7,569,871	7,435,992
สินทรัพย์ไม่ หมุนเวียน						
สินทรัพย์ถาวร	16,056,900	16,056,900	16,056,900	16,056,900	16,056,900	16,056,900
เงินลงทุนก่อนการ ดำเนินงาน	-	-	-	-	-	-
ค่าเสื่อมราคาสะสม	-	(211,380)	(422,760)	(634,140)	(845,520)	(1,056,900)
รวมสินทรัพย์ไม่ หมุนเวียน	16,056,900	15,845,520	15,634,140	15,422,760	15,211,380	15,000,000
รวมสินทรัพย์	16,500,000	17,728,883	20,139,347	23,106,456	22,781,251	22,435,992
หนี้สินและส่วน ของผู้ถือหุ้น						
หนี้สินหมุนเวียน						
เงินกู้ระยะสั้น	-	-	-	-	-	-
เจ้าหนี้การค้า	-	-	-	-	-	-
หนี้สินหมุนเวียน อื่น	-	-	-	-	-	-
รวมหนี้สิน หมุนเวียน	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 4.6 งบแสดงฐานะการเงิน (ต่อ)

รายการ	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
หนี้สินไม่หมุนเวียน						
เงินกู้ระยะยาว	9,500,000	7,855,569	6,092,263	4,201,486	2,174,026	-
หนี้สินไม่หมุนเวียน อื่น	-	-	-	-	-	-
รวมหนี้สินไม่ หมุนเวียน	9,500,000	7,855,569	6,092,263	4,201,486	2,174,026	-
รวมหนี้สิน	9,500,000	7,855,569	6,092,263	4,201,486	2,174,026	-
ส่วนของผู้ถือหุ้น						
ทุนหุ้นสามัญ	7,000,000	7,000,000	7,000,000	7,000,000	7,000,000	7,000,000
เงินสนับสนุนธุรกิจ จากรัฐบาล	-	-	-	-	-	-
กำไรสะสม	-	2,873,314	7,047,084	11,904,969	13,607,226	15,435,992
รวมส่วนของผู้ถือ หุ้น	7,000,000	9,873,314	14,047,084	18,904,969	20,607,226	22,435,992
รวมหนี้สินและ ส่วนของผู้ถือหุ้น	16,500,000	17,728,883	20,139,347	23,106,456	22,781,251	22,435,992



ตารางที่ 4.7 งบกระแสเงินสด

รายการ	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน						
กำไรสุทธิ	-	2,873,314	4,173,770	4,857,885	5,674,188	6,095,889
ค่าเสื่อมราคาส่วนการบริหารและการขาย	-	211,380	211,380	211,380	211,380	211,380
เข้าหนี้การค้า						
ลูกหนี้การค้า						
สินค้าสำเร็จรูปคงคลัง						
ดอกเบี้ยจ่าย	-	-	-	-	-	-
รวม กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน	-	3,084,694	4,385,150	5,069,265	5,885,568	6,307,269
กระแสเงินสดจากการลงทุน						
เงินลงทุนในสินทรัพย์ถาวร	16,056,900	-	-	-	-	-
เงินลงทุนก่อนการดำเนินงาน	-	-	-	-	-	-
รวม กระแสเงินสดจากการลงทุน	16,056,900	-	-	-	-	-
กระแสเงินสดจากการจัดหาเงิน						
เงินสดจากการกู้ยืมธนาคาร	9,500,000	(1,644,431)	(1,763,307)	(1,890,776)	(2,027,461)	(2,174,026)
เงินสดรับจากการออกหุ้นทุน	7,000,000	-	-	-	-	-
เงินสดรับจากการรัฐบาล		-	-	-	-	-

ตารางที่ 4.7 งบกระแสเงินสด (ต่อ)

รายการ	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
เงินสดจ่ายปันผล	-	-	-	-	(3,971,932)	(4,267,122)
รวม กระแสเงินสดจากการจัดหาเงิน	16,500,000	(1,644,431)	(1,763,307)	(1,890,776)	(5,999,392)	(6,441,148)
กระแสเงินสดสุทธิ	443,100	1,440,263	2,621,844	3,178,489	(113,824)	(133,879)
กระแสเงินสดต้นงวด	-	443,100	1,883,363	4,505,207	7,683,696	7,569,871
กระแสเงินสดปลายงวด	443,100	1,883,363	4,505,207	7,683,696	7,569,871	7,435,992

#### 4.6 ประเมินความคุ้มค่าการลงทุนสำหรับโครงการแผนธุรกิจ

ความคุ้มค่าการลงทุนสำหรับโครงการแผนธุรกิจ จะพิจารณาโดยการเปรียบเทียบระหว่างจำนวนเงินที่ต้องลงทุนทั้งหมดกับอัตราผลตอบแทนที่จะได้รับจากการลงทุนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงผลตอบแทนการลงทุนสำหรับธุรกิจ

รายการ	ความหมาย	มูลค่าที่คำนวณได้
ต้นทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight Average Cost of Capital : WACC)	ค่าเฉลี่ยของต้นทุนหลังหักภาษีของแหล่งเงินทุนต่างๆของบริษัท	12.72%
มูลค่าปัจจุบัน(บาท) (Net Present Value : NPV)	ผลรวมมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับ (จ่าย) สุทธิตลอดอายุโครงการ	102,651,013
อัตราผลตอบแทนภายใน (Internal Rate of Return : IRR)	ผลตอบแทนระหว่างกระแสเงินสดรับแต่ละปีตลอดอายุโครงการและจำนวนเงินเชื่อ	74.99%
ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period)	ประมาณการระยะเวลาที่กิจการจะได้รับเงินลงทุนคืนทั้งหมด	4 ปี
ระยะเวลาคืนทุนแบบคิดลด (Discount Payback Period)	ประมาณการระยะเวลาที่กิจการจะได้รับเงินลงทุนคืนทั้งหมดโดยคิดเป็นมูลค่าปัจจุบัน	4 ปี 3 เดือน

จากตาราง พบว่าธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุนั้นมีมูลค่าปัจจุบัน (NPV) เป็นบวกโดยมีมูลค่าเท่ากับ 102,651,013 บาท และยังมีอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) เท่ากับ 74.99% รวมถึงมีระยะเวลาคืนทุนอยู่ที่ประมาณ 4 ปี และระยะเวลาคืนทุนแบบคิดลด 4 ปี 3 เดือน

บริษัทมีการคำนวณ WACC โดยใช้วิธี CAPM โดย risk free rate หาได้จากการนำอัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลอายุ 5 ปี มาเฉลี่ย ส่วน market return หาได้จาก market cap ในตลาดหุ้นย้อนหลัง 1 ปี ส่วนค่า beta อ้างอิงจาก Hamada equation ที่ไม่มีการกู้ยืม กำหนดให้ค่า beta มีค่าเท่ากับ 1

โดยใช้สูตร CAPM ในการหา WACC ดังนี้

$$\begin{aligned}k_e &= R_f + (R_m - R_f) b_L \\ &= 2.19\% + (12.72\% - 2.19\%)(1) \\ &= 2.19\% + (10.53\%) \\ k_e &= 12.72\%\end{aligned}$$

ดังนั้น WACC จึงมีค่าเท่ากับ 12.72 %

#### 4.3.1 ต้นทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของเงินทุน

บริษัทมีการคำนวณ WACC โดยใช้วิธี CAPM โดย risk free rate หาได้จากการนำอัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลอายุ 5 ปี มาเฉลี่ย ส่วน market return หาได้จาก market cap ในตลาดหุ้นย้อนหลัง 1 ปี ส่วนค่า beta อ้างอิงจาก Hamada equation ที่ไม่มีการกู้ยืม กำหนดให้ค่า beta มีค่าเท่ากับ 1

โดยใช้สูตร CAPM ในการหา WACC ดังนี้

$$\begin{aligned}k_e &= R_f + (R_m - R_f) b_L \\ &= 2.19\% + (12.72\% - 2.19\%)(1) \\ &= 2.19\% + (10.53\%) \\ k_e &= 12.72\%\end{aligned}$$

ดังนั้น WACC จึงมีค่าเท่ากับ 12.72 %

#### 4.3.2 มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการ (Net Present Value: NPV)

ผลรวมมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับจ่ายสุทธิของโครงการตั้งแต่ปีที่ 1 - 5 โดยมีค่าเป็นบวก และมีมูลค่าเท่ากับ 102,651,013 บาท โดยใช้อัตราคิดลดจากต้นทุนถัวเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของเงินทุน

#### 4.3.3 อัตราผลตอบแทนของโครงการ (Internal Rate of Return: IRR)

อัตราผลตอบแทนระหว่างกระแสเงินสดรับแต่ละปีตลอดอายุโครงการ และจำนวนเงินเชื่อตลอดอายุ 5 ปี ของโครงการ ซึ่งพบว่าองค์กรมีอัตราผลตอบแทนภายในเท่ากับร้อยละ 74.99%

#### 4.3.4 ระยะเวลาคืนทุนแบบคิดลด (Discounted Payback Period)

ผู้วิจัยพบว่า โครงการนี้จะสามารถคืนทุนได้ภายในระยะเวลา 4 ปี 3 เดือน ซึ่งผู้วิจัยคำนวณระยะเวลาคืนทุนแบบคิดลดจากมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดของโครงการฯ โดยใช้อัตราคิดลดจากต้นทุนถั่วเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของเงินทุน

#### 4.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินความคุ้มค่าการลงทุน

จากการศึกษาถึงผลการตอบแทนจากการลงทุนในบริษัท ภายในระยะเวลา 5 ปีแรกของการดำเนินกิจการ โดยเปรียบเทียบจากเงินลงทุนทั้งหมดกับผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ พบว่ามีมูลค่าปัจจุบันสุทธิเป็นบวก โดยมีมูลค่าเท่ากับ 102,651,013 บาท และมีอัตราผลตอบแทนภายในเท่ากับร้อยละ 74.99 และสามารถคืนทุนได้ในระยะเวลา 4 ปี 3 เดือน ดังนั้นจึงมีความคุ้มค่าในการลงทุน

## บทที่ 5

### การวางแผนบริหารจัดการความเสี่ยงโครงการลงทุนธุรกิจ

#### 5.1 ประเภทและลักษณะความเสี่ยงที่ธุรกิจมีโอกาสเผชิญ

ธุรกิจประเภทที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุนั้นเป็นเทรนด์ที่กำลังมาแรงในปัจจุบันนี้ทุกภาคฝ่ายกำลังเร่งเตรียมรับมือกับจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและกำลังจะทำให้ภาพรวมของทั้งประเทศหยุดชะงักทั้งในเรื่องเศรษฐกิจของประเทศและปัญหาของครัวเรือนการดำเนินธุรกิจมีความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นได้ตลอดเวลา ดังนี้

##### 1. ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk)

เรื่องแรกคือคุณภาพของการบริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจ้างงานที่มีความรู้เฉพาะทางที่ตรงต่องานบริการเพื่อที่จะทำงานได้สำเร็จและมีประสิทธิภาพมากที่สุดและนอกเหนือจากนั้นตัวพนักงานที่ให้บริการเองจะต้องมีจิตใจรักงานบริการตั้งใจช่วยผู้ปวยด้วยใจดูแลและให้คำปรึกษาเหมือนญาติของตนเอง

นอกจากคุณภาพการให้บริการของบุคลากรแล้วนั้นเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือที่ได้มาตรฐานทางการแพทย์ยังเป็นอีกส่วนหนึ่งที่ช่วยให้การบริการมีคุณภาพบริษัทจะต้องเลือกซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ได้มาตรฐานสากลจากบริษัทชั้นนำที่ขายวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้การช่วยเหลือต่อผู้ป่วย ซึ่งปัจจัยนี้จะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ธุรกิจมีความเสี่ยงต้องลงทุนซื้อเครื่องมือในราคาแพงและอีกความเสี่ยงหนึ่งคือเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ นั้นเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงเร็วกว่าสมัยก่อนมากทำให้อุปกรณ์ที่เราซื้อมานั้นมีโอกาสที่จะตกรุ่นหรือตามเทคโนโลยีสมัยใหม่ไม่ทันทั้งๆที่เพิ่งลงทุนซื้อมาไม่นาน

เรื่องระบบการจัดการที่มีคุณภาพก็เป็นอีกส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจมีมาตรฐานและเพิ่มเทคโนโลยีเชื่อมต่อกับสิ่งรอบตัวเพื่อให้การดูแลผู้สูงอายุได้ดีที่สุดปลอดภัยที่สุดนอกจากนั้นขั้นตอนการบริการของบริษัทยังไม่ซับซ้อนยุ่งยากตั้งแต่การเรียกใช้บริการ ระหว่างการบริการ รวมถึงขั้นตอนการชำระเงินเน้นความสะดวกรวดเร็ว

##### 2. ความเสี่ยงด้านการตลาด (Market Risk)

โลกในยุคปัจจุบันนี้ผู้ผลิตสินค้าหรือบริการที่มีอยู่เหมือนในตลาดมักจะต้องแข่งขันกันในเรื่องราคาในทะเลสีเลือดโดยตัดราคากันเอง ลดแลกแจกแถมกันบ้างเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ

ทำให้บริษัทในหลายธุรกิจต้องปิดตัวลงเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของตลาดพฤติกรรมของผู้บริโภค

ความเสี่ยงด้านยอดขายที่ไม่ได้ตามเป้าที่วางแผนเอาไว้เนื่องจาก ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีแนวโน้มที่จะเป็นลูกค้าของธุรกิจในอนาคตเพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่คิดเอาไว้สามารถตอบโจทย์ความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้จริง นอกจากนี้ยังสัมภาษณ์กลุ่มครอบครัวของผู้สูงอายุเพื่อให้มั่นใจว่าการเลือกใช้บริการนั้นใครเป็นผู้ตัดสินใจที่แท้จริง ผู้ที่เป็นคนตัดสินใจเลือกใช้บริการนอกจากจะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุแล้วบุคคลในครอบครัวยังมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้วยเช่นกัน

ในส่วนของแผนการตลาดธุรกิจได้เตรียมงบประมาณที่ใช้ในการโฆษณาประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทางไม่ว่าจะเป็นช่องทางโรงพยาบาลตั้งบูธเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจต่อความสำคัญของบริการของธุรกิจเราจะสามารถช่วยให้ผู้สูงอายุและครอบครัวมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นได้อย่างไร เราจะช่วยให้พวกเขาลดความเสี่ยงของการเจ็บป่วยที่รุนแรงได้อย่างไร และเราจะเป็นส่วนเติมเต็มที่ช่วยดูแลคนที่คุณรักได้อย่างไร

ความเสี่ยงด้านการเข้ามาของผู้แข่งขันรายใหม่ในส่วนของธุรกิจบริการรูปแบบนี้เป็นธุรกิจบริการรูปแบบใหม่ที่ธุรกิจในปัจจุบันเริ่มให้ความสนใจมากขึ้นด้วยปัจจัยหนุนหลายอย่างไม่ว่าจะเป็นเรื่องสัดส่วนของจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นกว่าเมื่อก่อน พฤติกรรมการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปของคนสมัยใหม่เมื่อธุรกิจเริ่มมีรายได้ที่มากขึ้นผู้แข่งขันรายใหม่ๆก็อยากจะเข้ามาแบ่งส่วนตลาดดังนั้นธุรกิจจึงต้องมีการวางแผนรองรับความเสี่ยงด้วยการมุ่งเน้นการพัฒนาตลอดเวลาให้ก้าวนำตลาดเพื่อหนีคู่แข่งที่เข้ามาใหม่ด้วยความได้เปรียบของธุรกิจที่เป็น First Mover เราก็จะต้องรักษาระยะห่างให้เป็นอย่างนี้ต่อไปด้วยการค้นคว้านวัตกรรมที่แปลกใหม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์กับธุรกิจได้จริงและสามารถสร้างความสะดวกสบายและเกิดประโยชน์ต่อลูกค้าได้จริงก็จะทำให้ Perception ของผู้บริโภครู้สึกว่าธุรกิจและแบรนด์ของเราดีที่สุดในที่สุด

ความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าที่รวดเร็วมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นความต้องการในสมัยนี้ที่มีมากขึ้นและเปลี่ยนแปลงไป หรือแม้แต่พฤติกรรมการใช้ชีวิตของสังคมในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปรวดเร็วจากเทคโนโลยีที่เขามามีบทบาทสำคัญ โดยเมื่อธุรกิจได้ดำเนินไประยะหนึ่งแล้วบริษัทจะต้องสร้างทีมสำรวจและพัฒนาเพื่อเสาะหาความต้องการใหม่ๆที่มากขึ้นของลูกค้าค้นหาเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะสามารถช่วยให้ธุรกิจทำงานได้รวดเร็วและง่ายขึ้นประหยัดทั้งเวลาดำเนินงานและทรัพยากรบุคคล

### 3. ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)

เนื่องจากธุรกิจมีต้นทุนคงที่ค่อนข้างสูงในเรื่องการจ่ายค่าจ้างของบุคลากร อาจส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องของธุรกิจได้ จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการจัดทำกระแสเงินสดล่วงหน้าเพื่อควบคุมการรายได้ รวมถึงต้องมีการประเมินผลทางบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงสถานะทางการเงินของธุรกิจ เพื่อปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินงานได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ในกรณีที่จำเป็นต้องเพิ่มเงินลงทุนสามารถระดมทุนได้จากเงินทุนของเจ้าของกิจการและการกู้ยืมจากสถาบันทางการเงินได้

### 4. ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ (Law and Regulation Risk)

ธุรกิจของบริษัท เป็นธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งการให้บริการดังกล่าวมีความเกี่ยวเนื่องกับการใช้พยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาลในการให้บริการลูกค้าโดยต้องมีกรมสนับสนุนบริการ กระทรวงสาธารณสุข ควบคุมและกำกับดูแล

## 5.2 แผนและแนวทางรองรับเพื่อบริหารจัดการต่อความเสี่ยงที่ธุรกิจมีโอกาสเผชิญ

ตารางที่ 5.1 แสดงแผนรองรับความเสี่ยงในการดำเนินงาน

<p>ความเสี่ยงเรื่องบุคลากร</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพจบการศึกษาจากสาขาวิชาชีพที่ถูกต้องเหมาะสม</li> <li>2. ก่อนการรับเข้าทำงานจะต้องมีการทดสอบทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรที่รับมานั้นผ่านมาตรฐานที่บริษัทได้ตั้งเอาไว้</li> <li>3. การจ้างงานแบบสัญญารายปีเพื่อกระตุ้นให้พนักงานกระตือรือร้นในการทำงาน</li> <li>4. วัตถุประสงค์การทำงานอยู่ตลอดการทำงานและการได้รับการประเมินจากลูกค้าที่รับบริการจะมีผลต่อการพิจารณาการปรับฐานเงินเดือนตามรอบการปรับเงินเดือน</li> </ol>
<p>ความเสี่ยงเรื่องระบบการจัดการ</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ศึกษากระบวนการจัดการของศูนย์ดูแลที่ดีและเหมาะสมกับธุรกิจเพื่อนำมาปรับใช้กับธุรกิจของเราเองเพื่อลดความเสี่ยงในด้านความผิดพลาดและได้ผ่านการทดลองใช้แล้ว</li> </ol>

ตารางที่ 5.2 แสดงแผนรองรับความเสี่ยงด้านการตลาด

ความเสี่ยงด้าน ยอดขายที่ไม่ได้ ตามเป้า	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ได้ทำการสำรวจและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป้าหมายทั้งในส่วนของผู้สูงอายุเองและครอบครัวของผู้สูงอายุด้วยเช่นกันเพื่อให้มั่นใจว่าธุรกิจสามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้</li> <li>2. เพิ่มการกระตุ้นด้วยโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายในหลายช่องทางไม่ว่าจะเป็นสื่อ Online และสื่อ Offline ก็ตาม</li> </ol>
ความเสี่ยงด้านการ เข้ามาของผู้แข่ง ขันรายใหม่	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ธุรกิจมุ่งเน้นการพัฒนาให้ก้าวนำคู่แข่งหรือความต้องการของตลาดเสมอ</li> <li>2. นำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้กับธุรกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งเจ้าของธุรกิจและลูกค้า</li> </ol>
ความเสี่ยงด้านการ เปลี่ยนแปลงของ ลูกค้า	ธุรกิจให้ความสำคัญกับทีมวิจัยและพัฒนาเพื่อค้นหาความต้องการของลูกค้าใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อให้ทันเทรนด์การเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน

ตารางที่ 5.3 แสดงแผนรองรับความเสี่ยงด้านการเงิน

ความเสี่ยง ด้านค่าใช้จ่าย	จัดทำงบประมาณเงินสดล่วงหน้าเพื่อดูประมาณการรายได้ รวมถึงต้องมีการประเมินผลทางบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงสถานะทางการเงินของธุรกิจ เพื่อปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินงานได้อย่างทันที่ ในกรณีที่จำเป็นต้องเพิ่มเงินลงทุนสามารถระดมทุนได้จากเงินทุนของเจ้าของกิจการและการกู้ยืมจากสถาบันทางการเงินได้
------------------------------	--

ตารางที่ 5.4 แสดงแผนรองรับความเสี่ยงด้านกฎระเบียบและข้อบังคับ

ความเสี่ยง เรื่องกฎหมาย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บริษัทติดตามการข้อมูลและการเปลี่ยนแปลงทางด้านกฎหมายตลอดเวลา เพื่อให้ธุรกิจดำเนินงานได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐาน</li> <li>2. บริษัทได้คัดเลือกบุคลากรที่ได้ผ่านการเรียนการสอนและอบรมผ่านหลักสูตรตามที่กฎหมายกำหนดก่อนที่จะมาปฏิบัติหน้าที่นั้นยังมีการทดสอบเรื่องจริยธรรมก่อนการผ่านรอบคัดเลือกรอบสุดท้ายด้วย</li> </ol>
----------------------------	--



## บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, (2556). การจัดประเภทธุรกิจของนิติบุคคลโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า:ตาม  
หลักการจัด ประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรม (ประเทศไทย) ปี 2552 กระทรวงแรงงาน.  
ม.ป.ท.
- กระทรวงสาธารณสุข. โครงการศึกษาสถานดูแลผู้สูงอายุนานาชาติในประเทศไทย.สถาบันวิจัย  
ระบบสาธารณสุข และมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาสังคมไทย (2552). สาระ  
สุขภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์; 2554.
- กาญจนา ทิวพันธ์ มนตรี ธรรมพัฒนากุล, ผศ.ดร.เอกชัย ไชยดา ดร.แววมยุรา คาสุข น้อยสัม ศรี  
สวัสดิ์ และ ดร.สุวัจน์ ดำเนินสมบูรณ์., (2020). วารสารบริหารธุรกิจ ปีที่ 10 ฉบับที่ 2  
เดือนกค- ธค 2563
- ชยุต รัชตะวรรณ. (2016). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการดูแล  
ผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
- จิตาวิทย์ นวาระ และ นิตนา ฐานิตชนกร. (2554). การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อ  
การตัดสินใจเลือกใช้บริการดูแลผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ:  
คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชนวรรณแสงสุวรรณ, ยงยุทธ พงศ์ศิริพันธ์, ยุทธนา ธรรมเจริญ, อุไรวรรณ เข้มนิยม, และอดิลา  
พงษ์ หีล่า. (2547). การจัดการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น  
อินโดไชน่า.
- ธิดารัตน์ เสาร์เรือน กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต. (2019). วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทร์วิโรฒ ปีที่  
10 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2562 การวิเคราะห์แบบจำลองเชิงโครงสร้างของ  
การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ศูนย์ดูแลในกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer)
- นางสาวชมพูนุท พรหมภักดี วิทยากรชำนาญการสำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา การเข้า  
สู่สังคมของผู้สูงอายุของประเทศไทย (2556) [http://library.senate.go.th/  
document/Ext6078/6078440\\_0002.PDF](http://library.senate.go.th/document/Ext6078/6078440_0002.PDF) เข้าถึงเมื่อ 16 มีนาคม 2564
- ผศ.นฤมล โสภารัตนกุล. (2016). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกศูนย์  
ดูแลนอร์สซึ่งโฮมให้กับผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พรทิพย์ วรวาท. (2008). การศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุในสถานบริบาลเอกชนเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- วิไลรัตน์ ชัยวิภาส, Ph.D.,เจตติกา ธนทัตตานนท์. (2018) ธุรกิจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุในไทย
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภิญโญ, ขวลิต ประชวานนท์ และสมศักดิ์วานิช ยาพร. (2541, หน้า124). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, (2552) [https://www.thaihealth.or.th/Books/351/รายงานประจำปี+2552+สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ+\(สสส\).html](https://www.thaihealth.or.th/Books/351/รายงานประจำปี+2552+สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ+(สสส).html) เข้าถึงเมื่อ 16 มีนาคม 2564
- อังคณา นาคอุบล; จิตติมา บุญเกิด; สายพิณ หัตถ์รัตน์; นิสิต เทียงสมพงษ์; (2015). วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข, ปีที่๑ ฉบับที่๓ กค-กย 2558, 269-278.
- เอกพล เคราเซ, ผศ.ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัย สกุลศ, ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, ผศ.ดร.อัจสรา ประเสริฐสิน. (2019). วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ปีที่ 27 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2562



ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก : แบบสัมภาษณ์ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ**

**แบบสัมภาษณ์ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ**

**เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อพัฒนารูปแบบธุรกิจ  
ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ**

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมลูกค้า และนำข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ ไปใช้ประกอบการศึกษาวิจัยในระดับปริญญาโท โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมลูกค้า
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมลูกค้าที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการพัฒนารูปแบบธุรกิจจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แบบสัมภาษณ์นี้มี 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ  
ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์**

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ใกล้เคียงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี       20 - 40 ปี       41 - 60 ปี       61 ปีขึ้นไป

2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 30,000 บาท       30,000 – 50,000 บาท  
 50,001 – 70,000 บาท       70,001 – 90,000 บาท  
 90,001 บาทขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ประถมศึกษา       มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 ปริญญาตรี       ปริญญาโท  
 ปริญญาเอก

## 4. อาชีพ

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้าง | <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน   |
| <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ                     | <input type="checkbox"/> ค้าขาย/พ่อค้า/แม่ค้า |
| <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว                   | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรด           |

ระบุ.....

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

- ท่านใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเมื่อใด เป็นเวลานานเท่าใด
- ท่านเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแห่งนี้ จากสาเหตุใด (เช่น ไม่มีผู้ดูแล , ต้องการผู้เชี่ยวชาญ)
- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่ท่านเลือกใช้ คิดค่าบริการอย่างไร คุ่มค่าหรือไม่

## ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

## ด้านผลิตภัณฑ์

- ท่านสนใจ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่บริการดูแลท่าน ตลอด 24 ชั่วโมง หรือไม่ และท่านต้องการ แบบรายวัน รายเดือน หรือแบบ Day Care
- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุต้องมีห้องพักแบบใด โปรดระบุ (ห้องเดี่ยว , ห้องรวม)
- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมีกิจกรรมอะไรบ้าง

## ด้านราคา

- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่มีลักษณะที่ท่านต้องการ ควรมีราคาเท่าใด

## ด้านทำเล

- ทำเล ควรเป็นแบบใด (ใกล้แหล่งชุมชน , ที่พักญาติ หรือห่างไกลแต่เงียบสงบเป็นส่วนตัว เป็นต้น

## ด้านส่งเสริมการตลาด

- ท่านจะค้นคว้าด้วยตัวท่านเอง หรือ มีคนแนะนำ ท่าน ศึกษาข้อมูลผ่านช่องทางใด

## ด้านบุคคล

- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จำเป็นต้องมีแพทย์ หรือพยาบาล เป็นเจ้าของหรือไม่
- พนักงานดูแล ควรมีลักษณะอย่างไร ( คนไทย, ต่างด้าว จบการศึกษาอะไร)

**ด้านลักษณะกายภาพ**

- ควรมีลักษณะสถานประกอบการอย่างไร (ตึกแถว, บ้านเดี่ยว, ทาวน์เฮ้าส์)
- เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายอย่างไร

**ด้านกระบวนการ**

- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล และรายงานให้กับครอบครัวของท่านหรือไม่ อย่างไร
- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมีตารางกิจวัตรประจำวันหรือไม่ อย่างไร
- ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมีการคัดกรองเข้าใช้บริการหรือไม่ อย่างไร

**การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ**

- หากท่านจะตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ท่านจะตัดสินใจเลือกจากเหตุผลใด
- ท่านใช้บริการศูนย์ดูแล เนื่องจากสาเหตุใด ใครเป็นคนตัดสินใจเลือกใช้บริการ



## ภาคผนวก ข : แบบสัมภาษณ์พนักงานดูแลผู้สูงอายุ

### แบบสัมภาษณ์พนักงานดูแลผู้สูงอายุ

#### เรื่อง การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อพัฒนารูปแบบธุรกิจ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมลูกค้า และนำข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ ไปใช้ประกอบการศึกษาวิจัยในระดับปริญญาโท โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมลูกค้า
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมลูกค้าที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการพัฒนารูปแบบธุรกิจจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

แบบสัมภาษณ์นี้มี 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและความต้องการ การทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ  
ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ใกล้เคียงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

##### 1. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี       20 - 40 ปี       41 - 60 ปี       61 ปีขึ้นไป

##### 2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท       10,001 - 15,000 บาท  
 15,001 - 20,000 บาท       20,001 - 25,000 บาท  
 25,001 บาทขึ้นไป

##### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ประถมศึกษา       มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า  
 ปริญญาตรี       อื่นๆ โปรดระบุ.....

##### 4. ประสบการณ์การทำงาน (โปรดระบุอายุการทำงาน)

- โรงพยาบาล.....  ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ.....  
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและความต้องการ การทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

1. ท่านสนใจ ทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่บริการดูแลคนไข้ ตลอด 24 ชั่วโมง หรือไม่ หรือ ต้องการ แบบรายวัน รายเดือน หรือแบบ Day Care
2. ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีห้องพักลักษณะแบบใด ที่สะดวกต่อการทำงาน โปรกระบุ ( ห้องเดี่ยว ,ห้องรวม )
3. ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีกิจกรรมอะไรบ้าง
4. ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีการอัตราจ้างอย่างไร และเท่าใด ( เหม่าจ่ายเงินเดือน, ค่าเวร )
5. ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีสวัสดิการอย่างไร (ที่พัก,อาหาร,แบบฟอร์ม)
6. ท่านเลือกสถานที่ทำงาน จากปัจจัยใด





**ภาคผนวก ค : ผลสัมภาษณ์ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ**  
**แบบสัมภาษณ์ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ**

**1. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 1**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์**

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 41 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

**ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ**

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุตั้งแต่ปี พ.ศ.2561 เป็นระยะเวลา 2 ปีกว่า เนื่องจาก ต้องการผู้ดูแลที่เชี่ยวชาญ ประกอบกับต้องทำงานประจำ จึงไม่สะดวกที่จะดูแลเอง ซึ่งศูนย์คิดค่าบริการสมเหตุสมผล คุ่มค่าเพราะทางศูนย์สถานที่ดูสะอาดและได้มาตรฐาน

**ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ**

ต้องการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่ให้การดูแลแบบรายเดือน , เป็นห้องรวม เพราะผู้สูงอายุจะได้มีเพื่อน และประหยัดค่าใช้จ่าย ควรมีกิจกรรมประเภท ร้องเพลง ทำอาหารเล็กๆน้อยๆ ต้องการ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ราคา 18,000-25,000 บาท โดยทำเล ควรเงียบสงบ แต่ก็ควรอยู่ใกล้โรงพยาบาลด้วย เพื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ศึกษาข้อมูลผ่านทางออนไลน์ ( Google Search) ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีพยาบาลดูแลตลอด 24 ชั่วโมง โดยพนักงานดูแล คนไทย หรือต่างด้าวก็ได้แต่ผู้ดูแลจะต้องมีความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ ด้านลักษณะกายภาพ ควรมีลักษณะสถานประกอบการ ตึกแถว, บ้านเดี่ยว, ทาวน์เฮ้าส์ แบบใดก็ได้ แต่ขอให้เงียบสงบ เจ้าหน้าที่ควรแต่งการที่สุภาพ และสะอาด ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูลและรายงานให้กับครอบครัวในทุกๆวัน ,ควรมีตารางกิจวัตรประจำวันในทุกๆวัน การทำงานจึงจะราบรื่นและเกิดปัญหาน้อยที่สุด และควรมีการคัดกรองเข้าใช้บริการ เพื่อความปลอดภัยของผู้สูงอายุ

**การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ**

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จาก ราคา ความสะอาด สถานที่ตั้งใกล้โรงพยาบาล

**2. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 2**

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์**

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 52 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 100,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาโทอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ เป็นระยะเวลา 1 ปี เนื่องจากคุณพ่อเริ่มติดเตียง เป็นต้อหินเกือบจะมองไม่เห็นแล้ว ดูแลเองไม่ได้ และต้องการผู้เชี่ยวชาญในการดูแล โดยศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่เลือกใช้ คิดค่าบริการต่อเดือนไม่แพง สมราคา

## ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ต้องการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุให้ดูแล 24 ชั่วโมง แบบรายเดือน ทั้งห้องรวม และห้องเดี่ยว ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมีกิจกรรม ร้องเพลง มี กิจกรรมสันทนาการเล็กๆ น้อยๆ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่ต้องการ ควรมีราคา 20,000-25,000 บาท มีทำเล ควรห่างไกลจากชุมชนไม่มาก สามารถเดินทางสะดวกยามฉุกเฉินผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ค้นคว้า ศึกษาข้อมูลผ่านช่องทาง google และผ่านบุคคลที่เคยใช้บริการ โดยศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ไม่จำเป็นต้องมีแพทย์ หรือพยาบาล เป็นเจ้าของ แต่เจ้าของควรมีความรู้ทางการแพทย์เบื้องต้น มีพนักงานดูแล เป็น คนไทย หรือต่างชาติก็ได้ แต่ควรมีทักษะในการสื่อสารภาษาไทยได้ และมีพื้นฐานวิชาชีพด้านการดูแลผู้สูงอายุ สถานที่ที่ใช้ในการดูแล ไม่ได้เป็นปัจจัยหลัก ปัจจัยหลักคือสิ่งแวดล้อมรอบๆ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล ควรรายงานทุกวัน และควรบันทึกข้อมูลเพื่อติดตามอาการผู้สูงอายุ ควรมีตารางกิจวัตรประจำวันชัดเจน ควรมีการตรวจคัดกรอง ATK ก่อนเข้าเยี่ยม

### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จากสถานที่ บรรยากาศ ความสะอาด การดูแล โดยตัดสินใจเลือกใช้ใช้บริการศูนย์ดูแล เนื่องจากสาเหตุ ไม่มีคนดูแลตลอด 24 ชั่วโมง โดยตัดสินใจกับพี่สาวอีกคน

## 3. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 3

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 32 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 60,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ เป็นระยะเวลา 5 เดือน เนื่องจากไม่มีผู้ดูแล และรู้สึกคุ้มค่ากับการบริการที่ได้รับ

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่บริการดูแล แบบรายเดือน จะได้ประเมินการหรือพฤติกรรมของผู้ป่วยว่ามีอาการเป็นอย่างไร และผู้ป่วยจะได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง โดยต้องมีห้องพัก ทั้ง 2 แบบ (ห้องเดี่ยว ,ห้องรวม) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น เรื่องค่าใช้จ่าย สิ่งแวดล้อม และผู้ป่วยที่จะต้องได้รับการ

ดูแลที่แตกต่างกันออกไป ควรมีกิจกรรม ออกกำลังกาย ภายนอก ให้มีส่วนร่วมในการพูดคุย แสดงความคิดเห็น การให้กำลังใจของผู้ป่วยซึ่งกันและกัน เปิดเพลงบรรเลง หรือทีวี ให้ผู้ป่วยได้ดู และฟังข่าวสารต่างๆ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีราคา 21,000-25,000 บาท ควรใกล้โรงพยาบาลให้ได้มากที่สุด เพื่อเหตุฉุกเฉิน ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ศึกษาข้อมูลผ่านการค้นคว้าด้วยตัวเอง เช่น ช่องทางออนไลน์ google facebook ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ไม่จำเป็นต้องมีแพทย์ หรือพยาบาล เป็นเจ้าของ แต่คนดูแลควรมีความรู้ทางการแพทย์มากที่สุด พนักงานดูแล เป็นคนไทยหรือต่างด้าวก็ได้ แต่ควรจบหลักสูตรผู้ช่วยพยาบาลหรือพยาบาล ด้านลักษณะสถานประกอบการ จะเป็นสถานที่แบบไหนก็ได้ แต่ต้องสะอาด ถูกสุขลักษณะ เจ้าหน้าที่ควรแต่งกาย สะอาดเรียบร้อย ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล และรายงานให้กับครอบครัวทุกวัน ควรมีตารางกิจวัตรประจำวัน เพื่อความสะดวกในการดูแลและติดตามอาการ ควรมีการคัดกรองค่าใช้จ่ายบริการ มีการตรวจ ATK

#### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จาก ทำเลที่ตั้ง ความสะอาด ความสงบเนื่องจากสาเหตุ ไม่มีเวลาในการดูแล ตัดสินใจด้วยตัวเองคนเดียว

#### 4. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 4

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 70 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท ระดับการศึกษา ปริญญาตรีอาชีพ เจ้าของกิจการ

##### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ตั้งแต่ 5 ปีก่อน เมื่อน้องสาวเริ่มเป็นอัลไซเมอร์ ดูแลตัวเองไม่ได้ มีภาวะจิตเวชเนื่องจากไม่สามารถดูแลเองได้เลย เพราะตัวเองก็แก่แล้ว ถึงแม้จะจบพยาบาลมา แต่เรี่ยวแรงไม่มี หากคนมาดูแลก็ยาก ซึ่งศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่เลือกใช้ คิดค่าบริการคุ้มค่ามาก ราคาถูกมากเมื่อเทียบกับคุณภาพ น้องสาวอาการดีขึ้น ถึงแม้จะจำอะไรไม่ได้เลย แต่หน้าตาที่ดูผ่อนคลาย

##### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่บริการดูแลแบบรายเดือน ถ้าบริการดี ราคาเหมาะสมก็อยากจะอยู่จนสิ้นอายุขัยโดยต้องการให้มีห้องพักแบบ ห้องรวม เพราะราคาข่มเยากว่ามาก ส่วนกิจกรรมแค่ดูแลกิจวัตรประจำวัน ภายนอก ก็ดีมากแล้ว เพราะน้องก็ถึงคิดเตียงแล้ว จิตเวชด้วย แยกขอบหีบทุกอย่างมากัด ทำกิจกรรมอะไรไม่ได้แล้ว เราสู้เพราะเราก็เป็นพยาบาล ขอแค่ให้การดูแลแบบ professional เราก็โอเคแล้ว แต่ถ้าคนใช้อื่น พี่ว่ามีพวกกิจกรรมบำบัดก็ดีนะ พวกวาดรูป ระบายสี ก็ถือว่าช่วยบริหารกล้ามเนื้อมัดเล็ก ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีราคา 17,000-20,000 ไม่เกินนี้ ไหนจะมีพวกข้าวของเครื่องใช้อีก เพราะ น้องก็มีบ้านอยู่แค่ประมาณนี้ กับพวกหุ่นของเขา ที่พอมีดอกมีผล มาเลี้ยงเขาเอง ด้านทำเลก็สำคัญ แต่อันที่จริงที่ปัจจุบัน ก็

ไกลบ้านนะ พ็อยู่ทำดินแดง นี้อยู่ประชาอุทิศ แต่บ้านๆที่พี่ถึงมาเยี่ยมไง หลานก็มาส่งได้ พี่ก็ไม่ซีเรียสนะ โดยหลานช่วยค้นหาจากgoogle แล้วพี่ก็โทรมาถาม เจ้าของพุดจาดิ พี่เลยชอบ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ถ้าหมอบเป็น เจ้าของ แพงแย่เลย แบบนี้ดีแล้ว น้องเจ้าของก็อยู่สายแพทย์ เขารู้เรื่องคืออยู่แล้ว ส่วนพนักงานดูแล ขอมิใจ ก็โอเคแล้วนะ เห็นว่าน้องๆที่นี้ก็จบ NA ทุกคน ลักษณะสถานประกอบการอะไรก็ได้ ดึกแถวก็ได้ เพราะน้อง ลูกไปไหนไม่ได้แล้ว อยู่แต่บนเตียง เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพก็พอแล้วนะ ด้านกระบวนการ เจ้าหน้าที่ก็ให้ ข้อมูลตลอดเลยนะ โทรมาแทบทุกอาทิตย์ แต่พี่ไม่ค่อยว่างเอง ที่นี้ตารางเวรชัดเจนมากนะ ทำอะไรยังงี้ก็ โมง คีมากๆ เหมือน โรงพยาบาล วางใจได้ และศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมีการคัดกรองเข้าใช้บริการอย่างขึงนะ โดยเฉพาะช่วงนี้ พี่ไม่มาเลยนะ กลัวเอาเชื้อ โครมาติดที่ศูนย์ ลำบากแน่ๆ พี่โทรมาหาก็ได้

#### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จากราคาเหมาะสม การบริการดีนะ ใช้บริการศูนย์ดูแล เนื่องจากสาเหตุดูแลเองไม่ได้นะ คนตัดสินใจก็พี่นี่แหละ เป็นพี่สาวคนเดียวของเขา แต่เขามีรายได้บ้านๆ กับหุ้นที่เขาซื้อเก็บไว้นะ ก็เลยดีหน่อย ถ้าพี่เป็นอะไรไป ก็ฝากหลานให้ช่วยดำเนินการต่อ จนกว่าน้องเขาจะ หมอลม

### 5. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 5

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 45 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 80,000 บาท ระดับการศึกษา ปริญญาโท อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

#### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ท่านใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ 3 ปีแล้ว เนื่องจากแม่เส้นเลือดตีบ ต้องเจาะคอ ใส่สายอาหาร ใส่สายปัสสาวะ เป็นเจ้าหญิงนิทรา เลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแห่งนี้ เนื่องจาก พี่ดูแลไม่ไหว พี่ต้อง ดูแลพ่อบ้านด้วย แต่พ่อบ้านไม่หนักมากยังพอช่วยเหลือตัวเองได้ แต่แม่ดูแลไม่ได้จริงๆเพราะเป็นเจ้าหญิงนิทรา ค่าใช้จ่ายก็เลยจะสูงนิดหนึ่ง แต่ก็นับว่าถูกกว่าศูนย์อื่นๆแล้วนะ

#### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

อาการแบบนี้ต้องดูแล 24 ชั่วโมง แต่อยากให้เป็นแบบรายวันบ้างเพราะบางที่ต้องไปทำงาน ต่างจังหวัด ไม่มีใครดูแลพ่อก็อยากจะมาฝากซัก 2-3 วัน มีห้องพักแบบ ห้องรวมดีแล้วจะได้มีผู้ดูแลอยู่ ตลอดเวลา ถ้าพ่อบ้านอยู่จะได้มีเพื่อน กิจกรรม การดูแลทางการแพทย์ก็เยอะนะ ไม่รู้มีอะไรบ้าง แต่ถ้าให้พ่อบ้าน เป็นผู้สูงวัยธรรมดา ก็ให้มีเกมส์เล่นก็ดีนะ แต่พ่อบ้านชอบเล่นแต่มือถือแล้ว ดิค social อยู่บ้านบังคับ ภายภาพอะไรไม่ค่อยได้ แต่เคยมาฝากที่นี้ 1 อาทิตย์ พ่อบ้านกายภาพนะ คีมากเลย สงสัยกลัวหมอบ เพราะ กลับบ้านก็เหมือนเดิม ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีราคา 25000 ก็ยังพอไหวนะ เพราะแม่อาการหนักจริงๆ

ส่วนพ่อวันละ 800-900 พี่ก็โอเคนะ เข้าใจว่ารายวันต้องแพงกว่ารายเดือนนะ ถ้าเทียบกับอาการนะ เพราะเห็นว่า คนแก่ธรรมดาแค่ 17,000-18,000 เอง ด้านทำเล ใกล้บ้าน จะดีมากเลย เวลาเอาของมาให้ก็สะดวกเนอะ อยู่ใกล้โรงพยาบาลก็จะดี เพราะเป็นอะไรฉุกเฉินก็ส่งต่อง่ายนะ โรงพยาบาลประจำแม่อยู่เจริญกรุง ประชากรนี่เอง ด้านส่งเสริมการตลาด คั่นคว้า ศึกษาข้อมูลด้วยตัวเองเลย คั่น google แล้วโทรไปแต่ละที่เอา ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จำเป็นต้องมีแพทย์ หรือพยาบาล เป็นเจ้าของหรือไม่ จริงๆ พยาบาลก็พอเนอะ เพราะพี่ต้องพาแม่ไปหาหมอ ก็ได้ยาจากโรงพยาบาล ได้บันทึกข้อความ ได้สูตรอาหารมาอยู่แล้ว คือมีหมอก็ดี แต่แพง พี่ไม่ไหวหรอก มีพ่ออีกคนด้วย พี่จ่ายคนเดียว โดยพนักงานดูแล ควรเป็นคนไทย เพราะสื่อสารง่ายกว่า ลักษณะสถานประกอบการเป็นแบบใดก็ได้ เพราะสถานที่ไม่ได้เป็นส่วนสำคัญ ขอแค่มีความสะอาดก็พอ เจ้าหน้าที่ควรแต่งกาย แบบสุภาพ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีบันทึกข้อมูลเพื่อติดตามอาการอย่างใกล้ชิด และควรรายงานบ่อยๆ ควรมีตารางกิจวัตรประจำวันตามความเหมาะสม และควรมีการคัดกรองก่อนเข้าใช้บริการอย่างยิ่ง

#### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จาก การบริการ ดูแลดี ใส่ใจ ราคาดี ซึ่งพี่ตัดสินใจเอง เพราะลูกสาวคนเดียวด้วย เลยดูแลไม่ไหว ทั้งพ่อทั้งแม่เลย

### 6. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 6

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 33 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาโท อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

#### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเมื่อ ปีที่แล้ว ครั้งละ 5-7 วัน เนื่องจากไม่มีคนดูแล ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่เลือกใช้ คิดวันละ 1,000 บาท ค่อนข้างคุ้มค่า เพราะรวมราคาของใช้แล้ว เช่น แพนเพิส

#### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ต้องการ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแบบ รายวัน ห้องรวมหรือห้องเดี่ยวก็ได้ แต่ห้องนั้นต้องมีคนดูแลตลอดเวลา ควรมีกิจกรรม ให้ผู้สูงอายุขอเพลงได้ ราคา ไม่ควรเกิน 1,200 บาทต่อวัน (รวมของใช้สิ้นเปลืองทุกอย่างแล้ว ) ทำเล ควร ใกล้บ้าน ไปปรับกลับได้สะดวก มีคนดูแลศูนย์ตลอด เพื่อ ไปรับผู้สูงอายุฝึก ด้านส่งเสริมการตลาด มีคนแนะนำ หรือเห็นป้ายใกล้ๆบ้าน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ไม่จำเป็นต้องมีแพทย์ หรือพยาบาล เป็นเจ้าของ แต่ขอให้มีแพทย์หรือพยาบาลมาดูแล พนักงานดูแลหลักๆที่สัมผัสผู้สูงอายุควรเป็นคนไทย เพราะจะต้องสื่อสารและเข้าใจสิ่งที่ผู้สูงอายุต้องการสื่อได้ดีและรวดเร็ว เพื่อความปลอดภัย ส่วนพนักงานอื่นๆเป็นต่างดาวได้ไม่ติดใจ ลักษณะสถานประกอบการ เป็นตึกอะไรก็ได้ ขอให้มีความกว้างขวางเพียงพอ ไม่อึดอัดเกินไป เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายเหมือนกัน เช่น เสื้อโปโลของศูนย์ หรือ เสื้อแบบ

โรงพยาบาล ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล และรายงานให้กับครอบครัวควรมีตารางกิจวัตรประจำวัน เพื่อญาติจะได้ทราบว่าแต่ละวันจะเกิดอะไรขึ้นบ้าง อีกอย่างจะช่วยสร้างความมั่นใจกับลูกศิษย์รายใหม่ หากเกิดคำถามว่าแต่ละวันต้องทำอะไรบ้าง จะได้อธิบายได้ และตอบไปในทิศทางเดียวกัน คุณมีความเป็นมืออาชีพ ควรมีการคัดกรองเข้าใช้บริการวัดอุณหภูมิ ลงชื่อลงเวลาเข้าออกทุกครั้ง ญาติควรโทรศัพท์ atk ไม่เกิน 48 ชม. ผู้สูงอายุที่จะเข้าพักควรโดนตรวจโดยศูนย์

### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จากราคา ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการเดินทาง (ใกล้บ้านหรือเดินทางไปกลับบ้านได้สะดวกมาก) ความสะอาด ใช้บริการศูนย์ดูแล เนื่องจาก จำเป็นต้องไปทำงานต่างจังหวัดหลายวัน ไม่มีคนดูแล ตัดสินใจเลือกใช้บริการเองร่วมกับพี่ๆ

## 7. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 7

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 55 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาท ระดับการศึกษา มัธยม อาชีพ กำนาย

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเมื่อ ปีที่แล้ว นานประมาณ 6 เดือน เนื่องจากสามีโดนรถชน ทำให้กระดูกแขนขาหัก โรงพยาบาล แจ้งว่าต้องทำกายภาพทุกวันและโรงพยาบาลแนะนำให้หาศูนย์ดูแลผู้ป่วย ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่ เลือกใช้ คิดค่าบริการ คู่ไม้ อยู่ในช่วงราคาที่รับได้ 18,000 ไม่รวมค่าใช้จ่ายของใช้

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแค่ชั่วคราว ถ้าพอหายดีก็รับกลับบ้าน ทางศูนย์ใช้เวลาฟื้นฟูอยู่ประมาณสี่เดือนกว่าๆ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีทั้งสองแบบห้องเดี่ยว ,ห้องรวม ควรมีกิจกรรม กายภาพฟื้นฟู หรือมีพวก สิ่งที่คนแก่ชอบ เช่น ให้พระมา ทำบุญตักบาตร ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีราคา 18,000-22,000 แล้วแต่อาคาร ทำเล ควร ใกล้บ้าน ใกล้โรงพยาบาลด้านส่งเสริมการตลาด มีลูกช่วยหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ไม่รู้รายละเอียด ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ไม่จำเป็นต้องมีแพทย์ หรือพยาบาล เป็นเจ้าของขอแค่มีความรู้ในการดูแล แต่ถ้าเป็นพยาบาลก็ดีมากเลย พนักงานดูแล ควรจบตรงสายมา ลักษณะกายภาพของสถานประกอบการ ขอให้พื้นที่กายภาพได้สะดวก เจ้าหน้าที่ควรแต่งกาย แบบชุดที่ใส่ใน รพ. ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล และรายงานให้กับครอบครัวเพื่อเอาไปบอกหมอที่โรงพยาบาล ควรมีตารางกิจวัตรประจำวัน แต่บางทีสามี ก็ไม่ชอบทำตามตารางนะ ชอบนอนตื่นสาย กินไม่เป็นเวลา แต่อยู่ส่วนรวม ก็ทำตามคนอื่นไป การคัดกรองเข้าใช้บริการ ก็ใช้ผลตรวจสุขภาพจากโรงพยาบาลไปก็น่าจะพอนะ โรงพยาบาลให้เอกสารมาพวก การดูแล การกินยา เป็นต้น

### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่ราคาไม่แพง แล้วที่นี้ก็ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก เนื่องจากดูแลเองกันไม่ไหว ลูกก็ต้องทำงานนอกบ้าน หมอก็แนะนำว่า ถ้าพอมีเงิน ก็ให้ศูนย์ดูแลเถอะ เดี่ยวดูแลเองจะยิ่งอาการหนัก นี่ลูกก็มาช่วยตัดสินใจ เพราะลูกก็ช่วยๆ กันจ่าย

### 8. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 8

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 36 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 70,001 – 80,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

#### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุตั้งแต่คุณแม่เริ่มออกจากโรงพยาบาล ระยะเวลาประมาณ 3 ปีค่ะ เนื่องจากต้องการให้ผู้เชี่ยวชาญมาดูแลเป็นพิเศษ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ คิดค่าบริการ ราคาประมาณ 25,000 ส่วนตัวคิดว่าคุ้มค่าเมื่อเทียบกับผลลัพธ์จากการดูแลเป็นอย่างดี

#### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแบบรายเดือน เพราะไม่สะดวกในการดูแลเอง มีห้องพัก เป็นแบบใดก็ได้ขอให้มีความเงียบสงบ และอยู่ใกล้โรงพยาบาลก็น่าจะเพียงพอแล้ว ควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณค่าในตัวผู้สูงอายุ เนื่องจากเป็นวัยที่เริ่มมีการถดถอยทั้งในสภาพร่างกายและจิตใจ ควรมีราคาสมเหตุสมผลกับบริการที่ได้รับ ประมาณ 16,000-25,000 บาท มีทำเล ควร เงียบสงบและเป็นส่วนตัว ด้านส่งเสริมการตลาด ศึกษา ค้นคว้าหาข้อมูลด้วยตัวเองและคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการท่านอื่น ควรมีแพทย์ หรือพยาบาล เนื่องจากเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดูแล รักษา และฟื้นฟูผู้สูงอายุ ส่วนพนักงานดูแล มีลักษณะใดก็ได้ จะชนชาติใดก็ได้ แต่ควรมีใจรักในการบริการ มีความอดทน ที่สำคัญควรมีความรู้ความเข้าใจในสภาพร่างกายและจิตใจของผู้สูงอายุด้วย ลักษณะกายภาพ ควรเป็น บ้านเดี่ยว ควรมีพื้นที่กว้างขวางให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมร่วมกัน และยังสะดวกในการเคลื่อนย้ายหรือเดินสำหรับผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ควรแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย แบบเดียวกัน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล และรายงานให้กับครอบครัว เพื่อให้ครอบครัวได้ทราบถึงความก้าวหน้าในการดูแลผู้สูงอายุ ควรมีตารางกิจวัตรประจำวัน เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ทราบถึงกิจกรรมระหว่างวัน เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณค่าในตัวผู้สูงอายุ ควรมีการคัดกรองเข้าใช้บริการ เพื่อความปลอดภัยแก่ตัวผู้สูงอายุเอง

### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จากผู้ดูแลที่เชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เนื่องจากต้องการผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลผู้สูงอายุ โดยตัวผู้สูงอายุเองตัดสินใจร่วมกันกับครอบครัว

## 9. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 9

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 32 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการ

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุประมาณ 2 ปี เลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแห่งนี้ เนื่องจากมีผู้เชี่ยวชาญในการดูแลผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี โดยศูนย์ดูแลผู้สูงอายุคิดค่าบริการที่เป็นกันเอง โดยส่วนตัวแล้วเห็นว่าคุ้มค่า เนื่องจากการให้บริการที่ได้มาตรฐาน

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ต้องการให้ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุดูแลตลอด 24 ชั่วโมง เพราะคนไข้เป็นคนติดเตียง และต้องการแบบรายเดือนเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย ห้องเดี่ยวหรือห้องรวมก็ได้ ขอให้มีส่วนดูแลอยู่ตลอด มีกิจกรรมกายภาพเล็กๆ น้อยๆ มีกิจกรรมพัฒนาสมองและความจำ ราคาพิจารณาตามสถานที่จริง ถ้าทางศูนย์มีบริการที่ครบถ้วน เหมาะต่อการใช้บริการ ราคาที่เข้าถึงได้ไม่มากก็น้อย ควรมีราคาसनอยู่ที่ไม่เกิน 20,000 บาท ทำเล ควรอยู่ในพื้นที่ชุมชน ที่ญาติสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว แต่โดยการเลือกพื้นที่ที่เหมาะสมแล้ว ก็ควรที่จะสะอาด มีอากาศปลอดโปร่งถ่ายเท เย็นสงบ และไม่มีเสียงรบกวนมากจนเกินไป ด้านส่งเสริมการตลาด ค้นคว้า ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยการค้นหาใน google ทั้งนี้ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ไม่จำเป็นต้องมีแพทย์มาดูแลก็ได้ แต่บุคลากรทุกท่านควรมีความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุ พนักงานดูแล เป็นคนเชื้อชาติไหนก็ได้ แต่ควรจบหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุก่อนที่จะมาดูแลผู้สูงอายุจริงๆ ลักษณะกายภาพ มีลักษณะใดก็ได้ แต่ควรใกล้แหล่งชุมชน และเข้าถึงโรงพยาบาลได้ง่ายเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายสะอาดและสุภาพเรียบร้อย ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล และรายงานให้กับครอบครัวในทุกๆ วัน เพื่อที่ทางครอบครัวจะได้ทราบความก้าวหน้าของอาการ ควรมีตารางกิจกรรมประจำวันหรือไม่ เพื่อให้ในแต่ละวันการดูแลเป็นไปอย่างง่ายดาย และควรคัดกรองก่อนที่จะเข้าใช้บริการทุกครั้ง

#### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จากความสบายใจของผู้สูงอายุ เนื่องจากทางครอบครัวไม่มีเวลาดูแล จึงต้องการศูนย์ดูแลที่สะอาด ราคาไม่แพง และไว้ใจได้ในการดูแลคนที่เรารัก เลือกใช้บริการเพราะทางครอบครัวไม่มีเวลามากพอที่จะดูแลผู้สูงอายุ ทางครอบครัวจึงตัดสินใจเลือกศูนย์เพื่อมาดูแลผู้สูงอายุ



## 10. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 10

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 34 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 70,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเมื่อใด เป็นระยะเวลานาน 1 ปี 6 เดือน เนื่องจากต้องการผู้เชี่ยวชาญในการดูแล และไม่สะดวกดูแลเอง โดยศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่เลือกใช้ ราคาอยู่ที่ไม่เกิน 20000 บาท เลือกใช้เพราะถูก สะดวกใกล้บ้าน และค่อนข้างคุ้มค่า

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ต้องการให้ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุดูแลแบบ 24 ชั่วโมง เพราะผู้สูงอายุเป็นโรคหัวใจ ต้องการให้ดูแลแบบรายเดือน ต้องการห้องรวม เพราะผู้สูงอายุจะได้มีเพื่อน ควรมีของอร่อยให้กินเดือนละครั้ง เดินลีลาศ ร้องเพลงสุนทราภรณ์ และออกกำลังกายเล็กๆน้อยๆ ควรมีราคาสมเหตุสมผล แต่ราคาไม่ควรเกิน 25,000 บาท ทำเลควรอยู่ใกล้โรงพยาบาล และใกล้ที่พักญาติ ด้านส่งเสริมการตลาด มีการค้นคว้าด้วยตนเองผ่านทางออนไลน์ ต้องการให้พยาบาลเป็นเจ้าของ เพราะราคาจะถูกกว่าเจ้าของที่เป็นหมอพนักงานดูแล คนไทย หรือต่างด้าวก็ได้ แต่ควรจบการศึกษาระดับมัธยมปลาย ลักษณะกายภาพ เป็นทาวเฮ้าส์ เพราะอยู่ใกล้แหล่งชุมชน เดินทางสะดวก เจ้าหน้าที่ควรแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย หรือใส่ชุดฟอร์มของทางศูนย์ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล และรายงานให้กับครอบครัว ควรมีกิจกรรมที่แน่นอนชัดเจน ควรตรวจโควิดก่อนเข้าใช้บริการ

#### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จากทำเลใกล้บ้าน ราคาประหยัด ใช้บริการศูนย์ดูแล เนื่องจากไม่มีเวลามากพอที่จะดูแลผู้สูงอายุ ประกอบกับอยากได้ผู้เชี่ยวชาญในการดูแลด้วย ถูกเป็นคนตัดสินใจเลือกใช้บริการ

## 11. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 60ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการเกษียณ

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ เป็นระยะเวลา 8 เดือน เนื่องจากต้องการผู้ดูแลที่เชี่ยวชาญในการดูแลผู้สูงอายุ เพราะโดยส่วนตัวไม่สะดวกดูแลเอง โดยศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ คิดค่าบริการ ไม่เกิน 30,000 บาท

## ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ต้องการให้ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุดูแลตลอด 24 ชั่วโมง ต้องการรายวัน แบบห้องเดี่ยว เพราะผู้สูงอายุชอบความเป็นส่วนตัว ควรมีกิจกรรมกายภาพ เดินเล่น ร้องเพลง ราคา ไม่เกิน 30,000 เป็นราคาที่พอรับได้ต้องการทำเล ใกล้แหล่งชุมชน แต่ต้องไม่มีเสียงรบกวนมากเกินไป ด้านส่งเสริมการตลาด มีคนแนะนำ จึงลองเข้ามาดูสถานที่จริง จนเกิดความเชื่อมั่นว่าทางศูนย์จะดูแลผู้สูงอายุอย่างดีที่สุดความสามารถ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ไม่จำเป็นต้องมีแพทย์ หรือพยาบาล เป็นเจ้าของ แต่คนดูแลต้องมีความรู้มากพอ และมีความรู้เรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้น พนักงานดูแล ควรคนไทย เพราะการสื่อสารจะสะดวกกว่า จบการศึกษาขั้นพื้นฐาน แต่ต้องมีใจรักในการบริการ ลักษณะสถานประกอบการ เป็นแบบใดก็ได้ แต่ควรสงบ สะอาด ใกล้โรงพยาบาลที่สุด เจ้าหน้าที่ควรแต่งกาย สะอาด สุภาพ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล และควรรายงานเป็นประจำและต่อเนื่อง ไม่ควรมีตารางกิจวัตรประจำวัน เพราะการทำอะไรเดิมๆ ซ้ำๆอาจจะทำให้ผู้สูงอายุเบื่อ ควรเปลี่ยนกิจกรรมไปเรื่อย ๆ และควรมีการคัดกรอง ตรวจโควิดก่อนเข้าใช้บริการ

### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จากราคา และระยะทางจากศูนย์ไปโรงพยาบาล เนื่องจากไม่มีคนดูแลผู้สูงอายุ น้องสาวเป็นคนตัดสินใจ

## 12. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 12

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 44 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 – 100,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ เป็นระยะเวลา 2 ปี เนื่องจากต้องการผู้ดูแลที่เชี่ยวชาญ ไม่สะดวกดูแลเองโดย คิดค่าบริการไม่แพง คุ่มค่า

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่บริการดูแลท่าน ตลอด 24 ชั่วโมง ต้องการให้ดูแลแบบรายเดือน ห้องรวม เพราะราคาไม่แพงมาก ควรมีกิจกรรม ร้องเพลง ดูหนังร่วมกัน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ต้องมีความสะอาด รมรื่น ใกล้แหล่งชุมชน ควรมีราคาประมาณ 18,000 บาท ทำเล อยู่นอกเมืองก็ได้ แต่ต้องใกล้โรงพยาบาล ด้านส่งเสริมการตลาด ศึกษาข้อมูลจากช่องทางออนไลน์ ควรมีพยาบาลหรือผู้มีความรู้ทางการ

ดูแลผู้สูงอายุเป็นเจ้าของ ไม่จำเป็นต้องเป็นแพทย์ที่เป็นเจ้าของ พนักงานดูแล เป็น คนไทย, ต่างด้าว ชาติใดก็ได้ ผู้ดูแลควรจะต้องมีความรู้ในการดูแลผู้สูงอายุและมีใจรักในการดูแลผู้สูงอายุ ลักษณะสถานประกอบการเป็นแบบใดก็ได้ เพราะผู้สูงอายุมีภาวะติดเตียง แต่ศูนย์ต้องสะอาด เจ้าหน้าที่ควร แต่งกายแบบสุภาพ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล และรายงาน ทางครอบครัวจะได้เข้าใจด้วย ว่าผู้สูงอายุยังมีความสุข แข็งแรงดี เพราะศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเป็นบ้านหลังสุดท้ายแล้วของผู้สูงอายุ ควรมีโอกาสทุกวัน ก่อนเข้าใช้บริการควรคัดกรองโรค โควิด-19

### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจากความน่าเชื่อถือ ความสะอาดปราศจากกลิ่น ไม่พึงประสงค์ ใช้บริการศูนย์ดูแลที่ราคาที่เหมาะสมเหตุผล ครอบครัวและญาติช่วยกันตัดสินใจ

### 13. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 13

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 41 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

#### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ เป็นระยะเวลา 9 เดือน เลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแห่งนี้ เพราะ มีผู้ดูแลที่มีความเชี่ยวชาญ คิดค่าบริการคุ้มค่ามาก

#### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่บริการที่ให้บริการดูแล 24 ชั่วโมง แบบรายเดือน อยากได้ห้องเดี่ยว เพราะกลัวโรคโควิด-19 ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมีกิจกรรมสร้างความคุ้นเคยกันของผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุไม่เหงาและไม่เครียด ควรมีราคาคุ้มค่าสมเหตุผล ไม่แพงมากเกินไป ทำเล ควร เงียบสงบ มีความเป็นส่วนตัวสูง แต่ไม่ควรไกลจากโรงพยาบาลมากนัก ได้ข้อมูลจาก มีผู้แนะนำและศึกษาเพิ่มเติมด้วยตัวเอง จึงเห็นว่าทางศูนย์มีความพร้อมในการดูแล มีเครื่องมือที่ครบครัน ถ้าศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ มีแพทย์ หรือพยาบาล ก็จะเป็นสิ่งที่ดี เพราะทางครอบครัวจะมีความมั่นใจมากขึ้นที่จะส่งผู้สูงอายุไปใช้บริการ พนักงานดูแล ควร เป็น คนไทย เพราะจะสื่อสารการทำงานได้สะดวกกว่า ลักษณะสถานประกอบการเป็นแบบใดก็ได้ ดีกแวกก็ได้ แต่ทางศูนย์ควรมีความปลอดภัยและความเหมาะสมที่จะให้ผู้สูงอายุอาศัยอยู่ได้แบบสบายใจ เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายสุภาพ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล และรายงาน เพื่อเวลาเกิดเหตุฉุกเฉินจะสามารถรู้สาเหตุและแนวทางแก้ไขได้ ควรมีตารางกิจวัตรประจำวันเป็นเวลาคร่าวๆ ควรมีการคัดกรองเข้าใช้บริการ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จากความปลอดภัย มาตรฐานการดูแล และราคาเหมาะสมกับคุณภาพ เนื่องจาก ไม่มีเวลาดูแลผู้สูงอายุเท่าที่ควร และอยากให้ผู้สูงอายุได้มีคนดูแลที่ดี

#### 14. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 14

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 41 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 70,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

##### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ เป็นระยะเวลา 3 ปี เลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแห่งนี้ เนื่องจาก มีผู้ดูแลที่มีความรู้มากพอที่จะดูแล จึงต้องการผู้เชี่ยวชาญ โดยคิดค่าบริการราคาไม่แพงเลยถ้าเทียบกับอาการของผู้สูงอายุที่ดีขึ้น ส่วนตัวจึงรู้สึกว่าคุณค่ามาก

##### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ต้องการให้ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุดูแลตลอด 24 ชั่วโมง และต้องการแบบรายเดือน ห้างรวม เพราะราคาถูกกว่าห้องเดี่ยว แต่มีความสะอาดพอๆกัน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมีกายภาพสำหรับผู้สูงอายุ ร้องเพลงเล็กๆน้อยๆ มีกิจกรรมประคิดประคอดตามเทศกาลต่างๆ ราคาไม่เกิน 20,000 บาท ทำเล ควร ใกล้แหล่งชุมชนและใกล้ที่พักญาติ ด้านส่งเสริมการตลาด ศึกษาข้อมูล ค้นคว้าด้วยตนเอง ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ไม่จำเป็นต้องมีแพทย์ แต่ผู้ดูแลต้องมีความรู้ในการดูแล พนักงานดูแล คนไทยหรือต่างด้าวก็ได้ แต่ต้องมีใจรักในการบริการมากๆ ลักษณะสถานประกอบการ แบบใดก็ได้(ตึกแถว, บ้านเดี่ยว, ทาวน์เฮ้าส์) แต่ควรอยู่ใกล้โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ควรแต่งกาย เรียบร้อย สะอาด ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล และรายงาน ทุกๆวัน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมีตารางกิจวัตรประจำวันในแต่ละวัน ควรมีการคัดกรองเสมอก่อนเข้าเยี่ยม

### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จากราคาเป็นส่วนใหญ่ บุคลากรก็ควรมีความรู้ ศูนย์ต้องสะอาด ใช้บริการศูนย์ดูแล เนื่องจาก ไม่มีเวลาดูแลเอง พี่น้องช่วยกันตัดสินใจ

#### 15. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 15

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 49 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,001 – 100,000 บาท ระดับการศึกษา ปริญญาตรีอาชีพ รับราชการ

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ เป็นระยะเวลา 5 ปี เนื่องจาก ไม่มีเวลาดูแล ค่าบริการคุ้มค่า ไม่เกิน 35,000 บาท ต่อเดือน

## ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ต้องการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่ดูแลแบบ 24 ชั่วโมง ต้องการให้ดูแลแบบรายเดือน ต้องการห้องเดี่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุแบบครบครัน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมิกิจกรรมเล็กๆ น้อยๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุไม่เบื่อจนเกินไป ควรมีราคาสมเหตุสมผล ช่วง 20,000-25,000 บาท สำหรับคนแก่ธรรมดา ถ้ามีอาการเพิ่ม ให้เพิ่มราคาขึ้นเป็นสัดส่วน 30,000-35,000 บาท ทำเล ควรใกล้ที่พักญาติ มีความเงียบสงบไม่วุ่นวาย ด้านส่งเสริมการตลาด ค้นหาศึกษาข้อมูลด้วยตนเองและมีผู้แนะนำด้วย ต้องการให้มีแพทย์เป็นเจ้าของศูนย์ เพราะสามารถเชื่อมั่นว่าจะดูแลผู้สูงอายุได้อย่างดีที่สุด พนักงานดูแล ควรเป็น คนไทย เพราะมีความน่าเชื่อถือกว่า และควรมีการศึกษาขั้นต้นระดับมัธยมปลายและจบหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ ลักษณะสถานประกอบการ ควรเป็นบ้านเดี่ยว เพราะมีความสงบกว่าแบบอื่นๆ เจ้าหน้าที่ควรแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย มียูนิฟอร์ม ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล และรายงานในทุกๆวัน ควรมีตารางกิจวัตรประจำวันที่น่าเชื่อถือแน่นอนชัดเจน ควรมีการคัดกรองตรวจโควิดก่อนเข้าไปเยี่ยมผู้สูงอายุ และก่อนเข้าใช้บริการ

### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

เลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จากความสะดวกสบาย มีเจ้าของเป็นหมอ ราคาสมเหตุสมผล ใช้บริการศูนย์ดูแล เนื่องจาก ไม่มีเวลาดูแลผู้สูงอายุเอง ลูกของผู้สูงอายุเป็นคนตัดสินใจ

## 16. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 16

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 38ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 – 60,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ เป็นระยะเวลา 4ปี เนื่องจากไม่มีผู้เชี่ยวชาญในการดูแล จึงต้องการผู้เชี่ยวชาญ โดยศูนย์ดูแลผู้สูงอายุคิดค่าบริการต่อเดือนไม่เกิน 20,000 ก่อนข้างคุ้มค่า

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจศูนย์ดูแลผู้สูงอายุแบบรายเดือน และต้องการให้ดูแลแบบ 24 ชั่วโมง ต้องมีห้องพักทั้งห้องเดี่ยว ,ห้องรวม ทั้ง 2 แบบ เพราะผู้สูงอายุแต่ละคนต้องการการดูแลที่แตกต่างกัน ควรมีกิจกรรมออกกำลังกาย ทัศนวิสัยวิวทิวทัศน์ต่างๆ ควรมีราคา ไม่เกิน 25,000 บาท ควรใกล้โรงพยาบาลและใกล้บ้านญาติ เวลาเดินทางมาเยี่ยมจะได้สะดวกด้วย ด้านส่งเสริมการตลาด ค้นหาด้วยตัวเองผ่านทางอินเทอร์เน็ต ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ไม่จำเป็นต้องมีแพทย์ หรือพยาบาล เป็นเจ้าของ แต่คนดูแลควรมีความรู้ทาง

การแพทย์และมีใจรักในการบริการ พนักงานดูแล เป็นคนไทยหรือต่างด้าวก็ได้ ควรจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน และมีความรู้ทางการดูแลผู้สูงอายุ มีลักษณะสถานประกอบการ แบบใดก็ได้ ควรเจียบสงบ และมีความสะอาด เจ้าหน้าที่ควรแต่งกาย สุภาพ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรบันทึก และรายงานทุกวันถึงความคืบหน้าของอาการผู้สูงอายุ ควรมีตารางกิจวัตรประจำวัน เพื่อความสะดวกในการดูแลและติดตามอาการและ ควรมีการตรวจโควิดก่อนเข้าในทุกๆครั้ง

### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จากความสะอาด ใกล้เคียงโรงพยาบาล ใช้บริการศูนย์ดูแล เนื่องจาก ไม่มีเวลาในการดูแล โดยตัดสินใจกันทั้งครอบครัว

## 17. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 17

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 45 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 90,000 บาท ระดับการศึกษา ปริญญาโท อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ เป็นระยะเวลา 2 ปี เนื่องจาก ไม่มีคนดูแลผู้สูงอายุ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ คิดค่าบริการไม่เกิน 30,000 บาท ถือว่าคุ้มค่ามากเมื่อเทียบกับที่อื่น

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่บริการดูแล ตลอด 24 ชั่วโมง และต้องการแบบเป็นรายวันเพื่อทำงานต่างประเทศบ้างเป็นครั้งคราว ถ้ามีห้องพักแบบเดี่ยวก็จะดีมาก เพราะผู้สูงอายุจะได้มีความเป็นส่วนตัวและมีคนดูแลอย่างดี ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีกิจกรรมเล็กๆน้อยๆเพื่อให้ผู้สูงอายุคลายเหงาและสนุกทุกๆครั้งที่ได้มาใช้บริการ ควรสะอาด เพราะความสะอาดเป็นสิ่งสำคัญ และ ควรมีราคาไม่เกิน 30,000 บาท เมื่อเฉลี่ยเป็นรายเดือน ทำเล ควรใกล้บ้าน และควรมีโรงพยาบาลใกล้ๆด้วย ด้านส่งเสริมการตลาด ค้นหาทางอินเทอร์เน็ต ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ไม่จำเป็นต้องมีแพทย์ แต่ควรมีพยาบาล ผู้ดูแลควรมีความรู้มากๆ พนักงานดูแลควรเป็นคนไทย จบการศึกษากการดูแลผู้สูงอายุ สถานที่ไม่ได้เป็นส่วนสำคัญ มีลักษณะสถานประกอบการอย่างไรก็ได้ เจ้าหน้าที่ควรแต่งกาย แบบสุภาพ สะอาด ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล เพื่อติดตามอาการอย่างใกล้ชิด และควรรายงานบ่อยๆเพื่อดูความคืบหน้าของอาการ ควรมีตารางกิจวัตรประจำวันความเหมาะสมของทางศูนย์ และควรมีการคัดกรองเข้าใช้บริการทุกครั้ง

## 18. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 18

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ อายุ 50 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ เป็นระยะเวลา 1 ปี เนื่องจาก ต้องการผู้เชี่ยวชาญมาดูแล ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ คิดค่าบริการ ราคาประมาณ 20,000 บาท

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่บริการดูแล แบบรายวัน เพราะต้องการฝากแ่ครั้งคราว มีห้องพักเป็นแบบใดก็ได้ขอให้มีความเงียบสงบ ควรมีกิจกรรมเล็กน้อยๆ ให้ผู้สูงอายุได้เข้าร่วม จะเป็นกิจกรรมฝึกสมองหรือกายภาพร่างกายเบาๆก็ดี ราคาไม่แพงมากเกินไป ทำเลเงียบสงบ ด้านส่งเสริมการตลาด ศึกษา ค้นคว้าด้วยตัวเอง ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีพยาบาล เพราะเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดูแล พนักงานดูแล มีลักษณะใดก็ได้ แต่ควรมีใจรักในการบริการ มีความอดทน มีลักษณะสถานประกอบการแบบใดก็ได้ แต่ต้องใกล้โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อย แยกประเภทผู้ดูแล กับพนักงานส่วนอื่นๆ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล และรายงานให้กับครอบครัว เพื่อให้ครอบครัวได้ทราบถึงความก้าวหน้าในการดูแลผู้สูงอายุ ว่ามีอาการดีขึ้นบ้างหรือไม่ ควรมีตารางกิจวัตรประจำวัน แต่ควรเป็นตารางที่ยืดหยุ่น สามารถเปลี่ยนแปลงได้บ้าง เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ทราบถึงกิจกรรมระหว่างวัน ควรมีการคัดกรองเข้าใช้บริการ

#### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุที่มีผู้ดูแลที่เชี่ยวชาญและมีใจรักในการบริการ เนื่องจาก ต้องการผู้เชี่ยวชาญ พี่สาวเป็นคนตัดสินใจ

## 19. ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 19

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์อายุ 67 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 150,000 บาท ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาโท อาชีพธุรกิจส่วนตัว

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ เป็นระยะเวลา 4 เดือน เนื่องจาก ไม่มีผู้เชี่ยวชาญ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ คิดค่าบริการค้่มค่า ราคาไม่แพง

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ต้องการให้ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุดูแลตลอด 24 ชั่วโมง และต้องการแบบรายเดือน ห้างรวม เพราะจะได้มีผู้ดูแลอยู่ตลอดเวลา ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมีกายภาพ ร้องเพลง วาดภาพ ราคาไม่เกิน 20,000 บาท ทำเล ใกล้โรงพยาบาล แต่ต้องเงียบสงบ ด้านส่งเสริมการตลาด หาทางgoogle ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ไม่จำเป็นต้องมีแพทย์ แต่ควรมีพยาบาลอยู่ประจำศูนย์ พนักงานดูแล แบบใดก็ได้ จบการศึกษาขั้นต้น และควรจบการศึกษาระดับปริญญาตรีด้วย ลักษณะสถานประกอบการ แบบใดก็ได้(ตึกแถว, บ้านเดี่ยว, ทาวเฮ้าส์) แต่ต้องสะอาด มีความสะดวกสบาย เจ้าหน้าที่ควรแต่งกาย เรียบร้อย สะอาด ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล และรายงาน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมีตารางกิจวัตรประจำวันในแต่ละวันตามความเหมาะสมของทางศูนย์ ควรมีการคัดกรองเสมอก่อนเข้าเยี่ยม

#### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่ราคาไม่แพง สถานที่สะอาด ใช้บริการศูนย์ดูแล เนื่องจากดูแลไม่ไหวเนื่องจากไม่มีเวลา เป็นผู้ตัดสินใจเอง เป็นน้องชายผู้สูงอายุ

### 20.ผู้มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 20

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์อายุ 65 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,000 บาท ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการเกษียณ

#### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุเมื่อปีที่แล้ว เป็นระยะเวลานาน 2-3 วันต่อครั้ง เนื่องจากไม่มีคนดูแล และต้องการผู้เชี่ยวชาญ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่เลือกใช้ คิดค่าบริการคุ้มค่ามาก

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ต้องการให้ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุดูแลตลอด 24 ชั่วโมง และต้องการแบบรายวัน ห้างรวมหรือห้องเดี่ยวก็ได้ แต่ห้องนั้นต้องมีคนดูแลตลอดเวลาเพื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมี ร้องเพลง ราคาไม่เกิน 1,000 บาทต่อวัน ทำเล ใกล้บ้านใกล้โรงพยาบาล สะอาด ด้านส่งเสริมการตลาด มีคนแนะนำ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จำเป็นต้องมีพยาบาลอยู่ด้วยตลอด พนักงานดูแล ควรเป็นคนไทย ลักษณะสถานประกอบการ แบบใดก็ได้(ตึกแถว, บ้านเดี่ยว, ทาวเฮ้าส์) ขอให้สะอาดกว้างขวาง เจ้าหน้าที่ควรแต่งเหมือนกัน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุจำเป็นต้องบันทึกข้อมูล และรายงาน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุควรมีตารางกิจวัตรประจำวันควรมีตามความเหมาะสม และกิจกรรมสามารถเปลี่ยนได้ในทุกเดือน ควรมีการคัดกรองเสมอก่อนเข้าเยี่ยมเพื่อความปลอดภัย



### การตัดสินใจใช้บริการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

ตัดสินใจเลือกศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ จาก ราคา ความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการเดินทาง ความสะอาด มีคนดูแลที่มีความรู้ ต้องการผู้เชี่ยวชาญในการดูแลและไม่มีเวลาดูแลเองด้วย ลูกสาวเป็นคนตัดสินใจ

### ภาคผนวก ง : ผลสัมภาษณ์พนักงานดูแลผู้สูงอายุ

#### พนักงานดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 1

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์อายุ ต่ำกว่า 20 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า ประสบการณ์การทำงาน 1 ปี ในโรงพยาบาล

##### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและความต้องการ การทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจ ทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่บริการดูแลคนไข้ ตลอด 24 ชั่วโมง แบบรายวัน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีห้องพักลักษณะแบบ ห้องเดี่ยว ไม่ต้องนอนรวมกับใคร สะอาด ควรมีกิจกรรม อ่านหนังสือ ให้ผู้สูงอายุฟัง ร้องเพลง ทำกรรมเล็กน้อยๆ ให้ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกาย ควรมีการอัตร้าง โดยจ่ายเป็น ค่าเวร เวรเช้า ขึ้นต่ำ 600 เวนดิก ขึ้นต่ำ 800 ควรมีสวัสดิการ เช่น มีอาหารครบสามมื้อ มีชุดฟอร์มให้

เลือกสถานที่ทำงาน ที่ใกล้บ้าน สะดวกต่อการเดินทาง

#### พนักงานดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 2

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์อายุ 20 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่าและเรียนหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ ประสบการณ์การทำงาน 2 ปี ในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

##### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและความต้องการ การทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจ ทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่บริการดูแลคนไข้ ตลอด 24 ชั่วโมง ต้องการ รายเดือน มีห้องพักลักษณะแบบใดก็ได้ ขอให้สะอาดก็พอแล้ว สะดวกต่อการเดินทาง ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้มีส่วนร่วมกับพนักงาน เช่น การร้องเพลง ควรมีการอัตร้าง เหมาะจ่ายเงินเดือน และมีค่าเวร โอนที่ส่วนเกิน รวม 18,000 - 20,000 บาท ควรมีสวัสดิการทั้งที่พักและอาหาร

เลือกสถานที่ทำงาน จาก เงินเดือน เป็นหลัก



### พนักงานดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 3

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์อายุ 23 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า และกำลังเรียนผู้ช่วยพยาบาล หลักสูตร 1 ปี ประสบการณ์การทำงาน 3 ปี ในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

#### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและความต้องการ การทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจ ทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่บริการดูแลคนไข้ ตลอด 24 ชั่วโมง แบบรายเดือน มีห้องพักแบบห้องรวม เพื่อการทำงานที่ง่ายขึ้น สะดวกต่อการทำงาน ควรมีการกายภาพ ควรมีการอัตราจ้างไม่ควรต่ำกว่า 18,000 บาท ในการเหมารายเดือน มีสวัสดิการ อย่างน้อยๆต้องมีที่พักให้พนักงาน

เลือกสถานที่ทำงาน จากเงินเดือนและ การนำประสบการณ์ไปต่อยอดในอนาคต

### พนักงานดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 4

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์อายุ 18 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนตอนปลาย ประสบการณ์การทำงาน 6 เดือน ในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

#### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและความต้องการ การทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจ ทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่บริการดูแลคนไข้ ตลอด 24 ชั่วโมง ต้องการงานแบบรายเดือน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีห้องพักลักษณะแบบห้องรวม ส่วนหนึ่งน่าจะช่วยเหลือเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีความเป็นทีม จะทำให้ทำงานได้ง่ายขึ้น ควรมีการเปิดทีวีให้ฟังข่าวสารศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีอัตราจ้างที่แน่นอนและชัดเจน เหม่าจ่ายเป็นรายเดือน มีที่พัก มีอาหาร 3 มื้อ

เลือกสถานที่ทำงาน จากความชอบในตัวเอง มีใจรักในการทำงาน ทำให้การทำงานในทุกๆวันมีความสุข

### พนักงานดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 5

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์อายุ 28 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท ระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนตอนปลายและเรียนหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ ประสบการณ์การทำงาน 5 ปี ในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ และ 2 ปีในโรงพยาบาล

#### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและความต้องการ การทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจ ทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่บริการดูแลคนไข้ ต้องการแบบ Day Care ต้องการงานแบบรายเดือน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีห้องพักลักษณะห้องมีอากาศถ่ายเทสะดวก และเป็นห้องเดี่ยว ควรมี

การเล่นต่อเพลง สนุกแถมยังได้ฝึกสมองผู้สูงอายุ ควร มีอัตราจ้างที่คิดเป็นเวรจะยุติธรรมกับพนักงานมากกว่า มีหรือไม่มีที่พักก็ได้ เพราะอย่างไรแล้วส่วนตัวนั้นบ้านก็ใกล้ แต่ควรมีอาหารให้

เลือกสถานที่ทำงาน จากใกล้บ้าน เงินเดือนดี

## พนักงานดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 6

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์อายุ 21 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนปลาย และเรียนหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ ประสบการณ์การทำงาน 2 ปีครึ่ง ในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและความต้องการ การทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจ ทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่บริการดูแลคนไข้ 24 ชั่วโมง แบบรายเดือนเพราะมีรายได้ทุกวัน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีห้องพักทั้งสองแบบ( ห้องเดี่ยว ,ห้องรวม ) เพราะผู้สูงอายุต้องการการดูแลที่แตกต่างกัน ควรมีการช่วยกันคิดเมนูอาหารทุกวัน ควร มีอัตราจ้างที่คิดค่าเวรดีกว่า มีที่พัก มีอาหาร มีการพาไปเที่ยวเพื่อสร้างกำลังใจให้พนักงานในการทำงาน

เลือกสถานที่ทำงาน ที่มีเคสให้ทำเยอะๆหลากหลาย เนื่องจากเรียน NA (ดูแลผู้สูงอายุ) มาจึงอยากใช้ประสบการณ์ที่เรียนมาให้เต็มที่

## พนักงานดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 7

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์อายุ ต่ำกว่า 20 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า ประสบการณ์การทำงาน 8 เดือน ในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและความต้องการ การทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจ ทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่บริการดูแลคนไข้ แบบรายวัน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีห้องพักห้องรวม เพื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินจะได้ช่วยกันแก้ไข ควรมีพาเดินเล่นตอนเช้า ภายภาพ อัตราจ้างควรขึ้นอยู่กับประสบการณ์ มีที่พัก มีอาหาร มีการพาไปเที่ยวเพื่อสร้างกำลังใจให้พนักงานในการทำงาน

เลือกสถานที่ทำงาน จาก เงินเดือน

## พนักงานดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 8

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์อายุ 24 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท ระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า เรียนต่อผู้ช่วยพยาบาลหลักสูตร 1 ปี ประสบการณ์การทำงาน 1 ปี ในโรงพยาบาล และ 2 ปีในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและความต้องการ การทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจ ทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่บริการดูแลคนไข้ แบบรายเดือน ต้องการให้เวลาทำงาน สอดคล้องเวลาพักผ่อน ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีห้องพักห้องรวม ควรมีมิกิจกรรมเล็กๆน้อยๆให้ผู้สูงอายุได้ร่วมกิจกรรม จะได้ไม่เบื่อ ในส่วนอัตราจ้าง เนื่องจากเรียนจบ PN (ผู้ช่วยพยาบาลหลักสูตร 1 ปี) จึงต้องการเงินเดือนไม่ต่ำกว่า 20,000 ไม่รวมค่าเวรเสริมต่างๆ มีที่พัก มีอาหาร มีค่ารักษาพยาบาลนอกเหนือจากประกันสังคม

เลือกสถานที่ทำงาน จาก การใช้ความรู้ความสามารถ ทำงานตรงกับสายที่เรียนมา

## พนักงานดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 9

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์อายุ 28 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า และเรียนหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ ประสบการณ์การทำงาน 2 ปี ในโรงพยาบาล และ 3 ปีในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

### ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและความต้องการ การทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจ ทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่บริการดูแลคนไข้ แบบ 24 ชั่วโมง ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีห้องพักห้องรวม น่าจะสะดวกกว่า มีเพื่อนทำงาน ควรมีกายภาพทุกๆวัน อัตราจ้างเป็นแบบค่าเวร เวรดีควรได้ค่าเวรมากกว่าเวรเช้า มีที่พัก มีอาหาร ประกันสังคม

เลือกสถานที่ทำงาน จาก เงินเดือน สวัสดิการสำหรับพนักงานดีเยี่ยม

## พนักงานดูแลผู้สูงอายุ รายที่ 10

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์อายุ ต่ำกว่า 20 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ระดับการศึกษาสูงสุดมัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า และเรียนหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ ประสบการณ์การทำงาน 6 เดือน ในโรงพยาบาล และ 6 เดือนในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมและความต้องการ การทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

สนใจ ทำงานในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ที่บริการดูแลคนไข้ 24 ชั่วโมง แบบรายเดือนศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีห้องพักห้องรวม ควรมีกายภาพ ร้องเพลง เต้นเบาๆออกกำลังกาย อัตราจ้างมากกว่าค่าแรงขั้นต่ำ เพราะเป็นงานที่ต้องใช้ร่างกายและแรงใจสูง เหนื่อยรายเดือน มีที่พัก มีอาหาร 3 มื้อ ประกันสังคม

เลือกสถานที่ทำงาน จาก เจ้าของใจดี เพื่อนร่วมงานรักใคร่กัน เงินเดือนเพียงพอต่อการดำรงชีวิต



ภาคผนวก จ : เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัย



Institutional Review Board, Institute for Population and Social Research, Mahidol University (IPSR-IRB)

Established 1985

COA. No. 2021/05-104

**Certificate of Approval**

**Protocol No.:** IPSR-IRB-2021-104

**Title of Project:** The Study of Customer's Behavior and Stakeholders for Developing Business Strategy of Nursing Home Service

**Approval Includes:**

- 1) Principal Investigator: Ms. Natchon Charoensa  
Affiliation: College of Management, Mahidol University
- 2) Submission Form
- 3) Questionnaire
- 4) Participants Information Sheet
- 5) Informed Consent Form

IPSR-IRB is in Full Compliance with International Guidelines for Human Research Protection such as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guidelines and the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

**Date of Approval:** 25 June 2021

**Date of Expiration:** 24 June 2022



Signature of Chairperson: .....

*P. Prasartkul*

(Professor Emeritus Dr. Pramote Prasartkul)

IPSR-IRB Chair