

การศึกษาและพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการ

ดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล

The Study and Development of Application for The Taking Service Care

Business of Elderly to Hospital

¹พัลลภา รุ่งเรืองวัฒนะชัย และ ²เสาวลักษณ์ พันธบุตร

¹Panlapa Rungruengwattanachai and ²Saowaluck Phanthabutr

วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

College of Social Communication Innovation, Srinakharinwirot University, Thailand

E-mail: ¹panlapa.ru@gmail.com, ²saowaluck@g.swu.ac.th

Received June 28, 2022; Revised August 1, 2022; Accepted August 15, 2022

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบและโอกาสทางธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล และ 2) เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ วิจัยนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งแบบปฐมภูมิ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมาย และใช้ข้อมูลแบบทุติยภูมิ จากการสืบค้นรวบรวมข้อมูลจากบทความ งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยกลุ่มเป้าหมายสำคัญผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มหลัก โดยมีวิธีการคัดเลือกที่แตกต่างกันดังนี้ 1) กลุ่มผู้ใช้บริการ หมายถึง ลูก หลาน ญาติ และผู้สูงอายุ ที่มีอายุตั้งแต่ 23-60 ปีขึ้นไป และมีทักษะในการใช้แอปพลิเคชัน จำนวน 10 คน โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจงบุคคล 2) กลุ่มผู้ให้บริการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล นิสิตนักศึกษาพยาบาล และกลุ่มที่มีความรู้ด้านสาธารณสุข จำนวน 10 คน โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบ Snowball หรือการแนะนำคนต่อคน และ 3) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน โดยใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจงบุคคล คัดเลือกจากความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ชนิด คือ 1) Questionnaire 2) Interview วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแล้วเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า จากการที่สังคมไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้เทรนด์ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุเป็นที่สนใจ และมีโอกาสเติบโตทางธุรกิจ และปัจจัยที่จะส่งผลให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล คือ ราคา บุคลากร และความปลอดภัย

คำสำคัญ: แอปพลิเคชัน; ผู้สูงอายุ; ไปโรงพยาบาล

Abstract

This article aimed to (1) study the business model and business opportunity of taking care of the elderly to the hospital; and (2) develop an application for the taking service care business of elderly to hospitals. The research model was qualitative research. This research used both primary and secondary data collection methods from in-depth interviews with target groups. and used secondary care information from searching for information from articles, research, and related documents. The main target groups, the researcher is divided into 3 main groups with different selection methods as follows: 1) Service users mean children, grandchildren, relatives and the elderly, who were between the ages of 23 – 60 years and 10 people skilled in using the application by using a specific selection method; 2) Service providers mean registered nurses. nursing assistant nursing student and a group of 10 public health professionals using the snowball method or referral method; and 3) 3 specialist groups using an individual selection method. Selected from expertise in each area There were 2 types of research tools: 1) questionnaire 2) interview. Data were analyzed by using content analysis and writing descriptive explanations.

The results of the research revealed that due to the fact that Thai society is entering an aging society make business trends related to the elderly are of interest. and have the opportunity to grow the business and the factors that will send customers to decide to use an application for a business that takes care of the elderly to the hospital are price, personnel, and safety.

Keywords: Application; Elderly; Take to the hospital

บทนำ

ปัจจุบันสังคมไทยกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางประชากรครั้งสำคัญ โดยมีสาเหตุหลักมาจากการลดลงของภาวะเจริญพันธุ์อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการเพิ่มจำนวนและสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสังคมและระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก คือ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยสัดส่วนจำนวนประชากรในวัยทำงานและวัยเด็กลดลงมีผลต่อผลผลิตรวมของประเทศ ทั้งนี้ยังส่งผลกระทบต่อสังคม คือ การพึ่งพิงสมาชิกในครอบครัวสูงขึ้น อันเนื่องมาจากการถดถอยทางด้านกายภาพของผู้สูงอายุ ทำให้ประชากรไทยมีอายุเฉลี่ยมีอายุยืนยาวขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรดังกล่าวส่งผลให้อัตราส่วนภาระพึ่งพิงหรือภาระโดยรวมที่ประชากรวัยทำงานจะต้องเลี้ยงดู

ประชากรวัยเด็กและวัยสูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้น ส่งต่อปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจและความต้องการในการดำเนินธุรกิจภายในประเทศเกิดการเปลี่ยนแปลงไป ตามรูปแบบของโครงสร้างประชากร (มูจลินท์ แปรศิริ และ ศิวีโลซ์ วรรณรัตน์วิจิตร, 2563)

การเปลี่ยนแปลงของชีวิตเมื่อเข้าสู่วัยสูงอายุ จะส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัดที่สุดก็คือ การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย ที่มีการเสื่อม ถดถอยและสึกหรอ ไม่ว่าจะเป็น ในเรื่องของโครงสร้างของร่างกาย ระบบประสาทและสมอง กล้ามเนื้อ ระบบหลอดเลือด ระบบหายใจ ระบบหัวใจ ระบบทางเดินอาหาร เป็นต้น (ภคจิรา ภูสมศรี และ สาธุกานต์ กาบคำ, 2564) ที่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพ ซึ่งทำให้ผู้สูงอายุจำนวนมากอยู่ในภาวะพึ่งพาและต้องการการดูแล ในการดูแลผู้สูงอายุให้สามารถใช้ชีวิตอย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี ล้วนเป็นการแสดงความกตัญญูของบุตรหลานอันเป็นวัฒนธรรมทางสังคมที่สืบทอดกันมา อย่างไรก็ตามจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไป ทำให้บุตรหลานต้องออกไปทำงานนอกบ้านมากขึ้น รวมถึงรูปแบบการอยู่อาศัยจากครอบครัวขยายกลายเป็นครอบครัวเดี่ยว ส่งผลให้ผู้สูงอายุบางส่วนต้องอยู่ตามลำพังและขาดผู้ดูแล (เทียนแก้ว เลี่ยมสุวรรณ และ ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล, 2559) โดยพบว่า สัดส่วนของผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ลำพังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และเมื่อพิจารณาจากฐานของประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นรวมถึงภาวะสุขภาพประกอบกับการขาดผู้ดูแลทำให้แนวโน้มของธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุมีโอกาสเติบโตสูงขึ้นไปด้วย เพื่อตอบสนองความต้องการในการช่วยแก้ปัญหาการดูแลผู้สูงอายุ โดยสามารถแบ่งระดับในการดูแลผู้สูงอายุได้ 2 ระดับ คือ ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะพึ่งพิงที่ช่วยเหลือตนเองได้บ้างเรื่อง และต้องพึ่งพาคูดูแลในบางเรื่อง และ ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะพึ่งพิงที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ต้องพึ่งพาคูดูแลหลักทุกอย่าง (ชวลิต สวัสดิ์ผล และคณะ, 2560)

จากสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ปัจจุบันธุรกิจบริการผู้สูงอายุ กำลังเป็นที่จับตามองและได้รับความสนใจอย่างมากจากภาครัฐและภาคเอกชน ไม่ว่าจะเป็นรายเล็ก หรือรายใหญ่ เนื่องจากการเติบโตของตลาดผู้สูงอายุ นำมาสู่โอกาสธุรกิจการดูแลผู้สูงอายุ สำหรับธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2562) และหากดูตัวเลขการจัดตั้งธุรกิจจาก กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2562) จะเห็นได้ว่าจนถึงปัจจุบัน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 สิงหาคม 2562) มีจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 800 ราย แบ่งเป็น นิติบุคคล จำนวน 273 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.125 และบุคคลธรรมดา จำนวน 527 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.875 เท่านั้น ซึ่งเรียกได้ว่าจำนวนธุรกิจขยายไม่ทันความต้องการของตลาด นี่จึงถือเป็นโอกาสที่ดีสำหรับผู้ที่สนใจจะเข้ามาลงทุน

ในการทำธุรกิจบริการดูแลผู้สูงอายุนั้น นอกจากตัวผู้สูงอายุที่เป็นผู้ใช้บริการแล้ว ยังต้องคำนึงถึงกลุ่มญาติ บุตรหลาน หรือผู้ดูแลที่อยู่ใกล้ชิดของผู้สูงอายุด้วย เพราะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซึ่งส่วนใหญ่บุคคลเหล่านี้มักจะเป็นผู้ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ผู้สูงอายุในการเข้ารับบริการ ซึ่งจากผลสำรวจของ สำนักวิจัยซูเปอร์โพล (2561) นำเสนอผลสำรวจ เรื่อง “สำรวจทุกข์”

จากบริการโรงพยาบาล จำนวนทั้งสิ้น 2,587คน ระหว่างวันที่ 1-16 พ.ย. 2561 พบว่าบริการโรงพยาบาลที่ต้องเร่งปรับปรุงด่วนที่สุด ได้แก่ รอคิวนาน บางรายรอการรักษาข้ามปี ซึ่งผู้ป่วยหนึ่งคนที่ต้องการเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ เฉลี่ยต้องใช้เวลารอคอยประมาณ 3-4 ชั่วโมง นี่ยังไม่รวมเวลาในการเดินทางไป - กลับโรงพยาบาล ที่ต้องใช้เวลาอีกไม่ต่ำกว่า 1-2 ชั่วโมงอีกด้วย ผลกระทบที่เกิดจากการรอคอยเป็นเวลานานนั้น ส่งผลเสียต่อสุขภาพของผู้รับบริการ ทั้งร่างกายและจิตใจ บางครั้งผู้มารับบริการไม่ได้มาคนเดียว แต่มีญาติพามาใช้บริการรักษา การมารอคิวเป็นเวลานาน ก็ส่งผลทางอ้อมทำให้เสียเวลาและสูญเสียรายได้ในการประกอบอาชีพ ผู้สูงอายุบางรายต้องเดินทางคนเดียว เนื่องจากผู้ดูแลหรือลูกหลานไม่ว่างติดธุระ ด้วยสภาพร่างกายที่เสื่อมโทรมขนส่งสาธารณะในประเทศไทยยังไม่เอื้ออำนวยต่อการเดินทางของผู้สูงอายุทำให้เกิดความยากลำบากและความไม่ปลอดภัย อาจเกิดการหกล้ม หรืออุบัติเหตุถึงชีวิตได้ และอีกปัญหาพบว่าผู้สูงอายุยังไม่ค่อยเข้าใจขั้นตอนในการเข้ารับบริการเท่าใดนัก ซึ่งการไปโรงพยาบาลต้องเดินเรื่อง ผ่านขั้นตอนหลากหลายทำให้ผู้สูงอายุเกิดความงุนงง ทำไม่ถูก อีกทั้งผู้สูงอายุเดินเหินไม่ค่อยสะดวกทำให้ช่วยเหลือตัวเองไม่ค่อยได้ ในตอนที่เข้าห้องน้ำ ซึ่งอาจทำให้ลื่นล้มเกิดอุบัติเหตุได้

ดังนั้นการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล จะเป็นสื่อกลางระหว่างกลุ่มคนที่ต้องการคนดูแลเป็นพิเศษคือ กลุ่มผู้สูงอายุ ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ หรือได้เล็กน้อย ที่ผู้ดูแล ญาติ หรือลูกหลานไม่สะดวกพาไปโรงพยาบาลด้วยตนเอง กับกลุ่มคนสายวิชาชีพพยาบาลที่มีจำนวนมากที่ต้องการหารายได้เพิ่มเติม ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์เฉพาะทางในการดูแลผู้ป่วย สามารถให้การดูแลและช่วยเหลือเบื้องต้นกับผู้สูงอายุได้หากเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้น โดยแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลนี้ สามารถทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจและสบายใจได้ว่าผู้สูงอายุในความดูแลจะได้รับการดูแลอย่างดีและปลอดภัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบและโอกาสทางธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล
2. เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนผสมการตลาดบริการ 7 Ps (Service Marketing Mix)

Kotler (อ้างถึงใน ฤทธิ์เจตน์ รินแก้วกาญจน์, 2562) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง ตัวแปรหรือเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ที่นำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนอง ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย 7 ตัวแปร ได้แก่ (1) ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สินค้าและบริการที่ลูกค้าจะได้รับ (2) ราคา (Price) หมายถึง

มูลค่าของสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องจ่ายไปเพื่อให้ได้สินค้าและบริการ (3) สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Place) หมายถึง สถานที่ที่ใช้ในการส่งมอบแก่ลูกค้า (4) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) (5) บุคลากร (People) (6) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และ (7) กระบวนการ (Process) หมายถึง วิธีในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2554) ให้ความหมายของคำว่า พอใจ ว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ

Kotler (อ้างถึงใน พินานมาศ สิลเลิศวงศ์ภักดี, 2552) ความพึงพอใจ เป็นเรื่องความรู้สึกของบุคคล ที่เกิดจากการนำสิ่งที่ตนได้รับมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนเองคาดหวังในผลลัพธ์นั้น

พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย, และ จีระศักดิ์ ทัพพา (2563) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นภาวะของอารมณ์ ความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ หรือประสบการณ์

สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคล ที่เกิดจากประสบการณ์ ที่ได้สัมผัส หรือเรียนรู้ในสิ่งนั้นๆ ซึ่งอาจเป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการก็ได้

เกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (อ้างถึงใน จารุวรรณ กนกทอง, 2559) เกณฑ์ในการวัดความพึงพอใจ ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะ ดังนี้ 1. รูปแบบของการบริการ (tangibles) จะต้องสิ่งที่ปรากฏให้เห็นและสามารถจับต้องได้ถึงการให้บริการ 2. วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามคำสัญญาที่ได้ให้ไว้โดยตรงไปตรงมาและมีความน่าเชื่อถือ 3. ความใส่ใจ (responsiveness) หมายถึง การแสดงความยินดีที่จะช่วยเหลือด้วยความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการในทันทีทันใด 4. ศักยภาพในการให้บริการ (Competence) ผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีทักษะ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน 5. ความมีมิตรไมตรี (courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน เป็นมิตร เป็นกันเอง การให้เกียรติและความมีน้ำใจต่อผู้รับบริการ 6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความซื่อสัตย์และจริงใจของผู้ให้บริการจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ 7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง ความรู้สึกปราศจากความเสี่ยงจากอันตราย ที่มีต่อชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง และการรักษาความลับของผู้รับบริการ 8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง ความสามารถเข้าถึงการใช้บริการได้ง่ายไม่ยุ่งยาก 9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารในด้านต่างๆ จากผู้ให้บริการ โดยใช้ภาษาที่ไม่ซับซ้อนง่ายต่อการทำความเข้าใจ และพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้ใช้บริการ 10. การทำความเข้าใจลูกค้า (understanding of customer) คือ การเรียนรู้ในตัวตน ลักษณะภายนอก นิสัย และพฤติกรรมของผู้ใช้ เพื่อทำความเข้าใจและทำความเข้าใจ ทั้งนี้ก็เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล และ กิตติกาญจน์ ปานแดง (2564) ความต้องการที่มีต่อธุรกิจการให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุ ธุรกิจการจ้างเพื่อนให้กับสูงวัย และธุรกิจบริการทั่วไปแก่ผู้สูงอายุ งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นโดยมีเป้าประสงค์เพื่อ 1. ศึกษารูปแบบที่สูงวัยคาดหวังให้ดูแลในช่วงเวลากลางวัน 2. ศึกษา รูปแบบและขั้นตอนในการจ้างเพื่อนให้กับสูงวัย 3. ศึกษา รูปแบบธุรกิจบริการทั่วไปที่เป็นที่ปรารถนา ของสูง 4. ศึกษาความสัมพันธ์ของความต้องการธุรกิจบริการทั่วไปแก่ผู้สูงอายุกับภาวะพึ่งพาของผู้สูงอายุในครอบครัว โดยเก็บข้อมูลจากการทำแบบสอบถามกับสมาชิกในครอบครัวในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 399 คน ซึ่งพบว่า กิจกรรมที่สูงวัยปรารถนาอยากให้ทำมากที่สุด คือ พาไปรับบริการที่สถานพยาบาล และช่วยดำเนินการขั้นตอนต่าง ๆ จำนวน 244 คน

ธีรชัย ประเสริฐสุรทรัพย์ (2563) แผนธุรกิจแพลตฟอร์มบริการรับจ้างพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล “CDOC” จัดทำขึ้นเพื่อ เพิ่มทางเลือก และลดช่องว่าง ในการที่ผู้สูงอายุต้องเสียโอกาสในการไปพบแพทย์เพื่อรักษา รวมถึงสร้างรายได้ให้กับกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับบริการรับจ้างพาผู้สูงอายุไปพบแพทย์ โดยให้ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวนไม่ต่ำกว่า 200 คน ทำแบบสอบถาม และทำการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวนไม่ต่ำกว่า 10 คน จากการวิจัยพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบในการพาผู้สูงอายุไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลคือ ลูกหลานติดธุระ ไม่มีเวลา ไม่สามารถพาผู้สูงอายุไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลได้ ซึ่งวิธีการแก้คือ ต้องทำการเลื่อนนัดการพบแพทย์ออกไปก่อน และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคือ จะใช้ก็ต่อเมื่อผู้ดูแลไม่สะดวกติดธุระ ไม่สามารถพาผู้สูงอายุไปพบแพทย์ได้ และพบว่ากลุ่มเป้าหมายค่านึงถึงเรื่องคุณภาพมากกว่าราคาเล็กน้อย โดยกลุ่มเป้าหมายมีความต้องการให้ผู้ดูแลรับส่งผู้สูงอายุจากที่อยู่อาศัย การบริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการบริการรับจ้างพาผู้สูงอายุไปพบแพทย์สามารถช่วยแก้ปัญหาในการไม่สามารถพาผู้สูงอายุไปพบแพทย์ที่ตรงพยาบาลได้จริง โดยคิดว่าค่าบริการควรอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 728.91-1,514.36 บาท

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด บทความ งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยมา กำหนดเป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัยการศึกษาและพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล ตามกรอบแนวคิดในหัวข้อถัดไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยของ กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล และ กิตติกาญจน์ ปานแดง (2564), และ ธีรชัย ประเสริฐสุรทรัพย์ (2563) และตามแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนผสมการตลาดบริการ 7Ps (Service Marketing Mix) ของ Kotler (อ้างถึงใน ฤทธิเจตน์ รินแก้วกาญจน์, 2562) และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีขอบเขตการศึกษาค้นคว้าดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

1.1 ศึกษาทฤษฎีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ และทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนผสมการตลาดบริการ 7Ps

1.2 ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.3 บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. **ด้านประชากร** ในการกำหนดขนาดของตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ยึดตามหลักการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยพิจารณาจากแนวทางของระเบียบวิธีการวิจัยหรือแนวทางการเก็บ รวบรวมข้อมูลตามแนวทางของ Nastasi and Schensul ที่ได้ระบุไว้เกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Interviewing key informants) และ/หรือการสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth interviews) ให้ทำการสัมภาษณ์ประมาณ 5 – 30 บุคคล โดยผู้วิจัยได้ทำการแบ่งกลุ่มในการเก็บข้อมูลออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

2.1 กลุ่มผู้ให้บริการ หมายถึง ลูกหลาน ญาติ และผู้สูงอายุ ที่มีทักษะสามารถใช้โทรศัพท์มือถือและมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (แอปพลิเคชัน) ในการเข้าถึงบริการได้ จำนวน 10 คน ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms และนัดสัมภาษณ์เพื่อขอความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2.2 กลุ่มผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนแทนลูกหลาน ญาติ ในการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล ซึ่งอาจหมายถึง พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล นิสิตนักศึกษาพยาบาล และกลุ่มที่มีความรู้ด้านสาธารณสุข ที่ต้องการหารายได้พิเศษ มีความสามารถในการใช้สมาร์ทโฟน และ

เทคโนโลยี จำนวน 10 คน ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms และนัดสัมภาษณ์เพื่อขอความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2.3 ผู้เชี่ยวชาญ ประเมินผลงานออกแบบแอปพลิเคชันและความเป็นไปได้โอกาสทางธุรกิจ โดยผู้เชี่ยวชาญ ด้วยคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) โดยเก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้งหมด 3 ท่าน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย

2.3.1 ผู้เชี่ยวชาญนักวิชาการด้านออกแบบ จำนวน 1 คน

2.3.2 ผู้ประสบความสำเร็จด้านแอปพลิเคชัน จำนวน 1 คน

2.3.3 ผู้บริหารสายการแพทย์ จำนวน 1 คน

โดยมีการแบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลรูปแบบธุรกิจที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบและโอกาสทางธุรกิจที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุในประเทศเพื่อนำมาวิเคราะห์ถึงโอกาสของธุรกิจ

ขั้นตอนที่ 2 เก็บข้อมูลความต้องการเพื่อนำมาออกแบบฟังก์ชันการใช้งาน

ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สอบถามสำรวจความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความสนใจและความเป็นไปได้ของธุรกิจ รวมถึงนำข้อมูลมาออกแบบรูปแบบและฟังก์ชันการใช้งานแอปพลิเคชัน โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวน 6 คน โดยใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์ คำถามปลายเปิด (Open ended questions) ซึ่งเป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานได้ตอบข้อมูลอย่างเสรี โดยมีโครงสร้างแบบสัมภาษณ์ ดังนี้ 1) ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ รายได้ 2) ความเป็นไปได้และโอกาสของธุรกิจ 3) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ และ 4) รูปแบบหรือช่องทางที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้

ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันต้นแบบ

นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 มาออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชันต้นแบบ

ขั้นตอนที่ 4 นำไปสอบถามกับกลุ่มผู้ใช้งานจริง

นำแอปพลิเคชันต้นแบบ ไปประเมินสอบถามความพึงพอใจและขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากกลุ่มผู้ใช้งาน จำนวน 20 คน ประกอบด้วย

1. กลุ่มผู้ใช้บริการ จำนวน 10 คน ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms และนัดสัมภาษณ์เพื่อขอความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. กลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 10 คน ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms และนัดสัมภาษณ์เพื่อขอความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยวิธีการเลือกแบบแนะนำคนต่อคน (Snowball Sampling)

โดยสร้างแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้งานและผู้ให้บริการแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลแบ่งเป็น ด้านการออกแบบ, ด้านฟังก์ชันการใช้งาน, ด้านราคาและโปรโมชั่น, ด้าน Branding, โอกาสทางธุรกิจ และความพึงพอใจภาพรวมต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความต้องการในการใช้งานของผู้ใช้บริการ (ฟังก์ชันการใช้งาน)

ตอนที่ 4 คำแนะนำและข้อเสนอแนะ

โดยใช้เกณฑ์การเปรียบเทียบมาตรฐานในแบบประมาณค่า (Rating Scale) ดังนี้ มีคุณภาพมากที่สุดให้คะแนนเท่ากับ 5 มีคุณภาพมากให้คะแนนเท่ากับ 4 มีคุณภาพปานกลางให้คะแนนเท่ากับ 3 มีคุณภาพน้อยให้คะแนนเท่ากับ 2 และมีคุณภาพน้อยที่สุดให้คะแนนเท่ากับ 1 โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย ดังนี้ 4.50-5.00 หมายถึง คุณภาพมากที่สุด 3.50-4.49 หมายถึง มีคุณภาพมาก 2.50-3.49 หมายถึง มีคุณภาพปานกลาง 1.50-2.49 หมายถึง มีคุณภาพน้อย และ 1.00-1.49 หมายถึง มีคุณภาพน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 5 ปรับปรุงและพัฒนา

นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 4 มาปรับปรุงและพัฒนา

ขั้นตอนที่ 6 นำไปประเมินผลกับผู้เชี่ยวชาญ

นำแอปพลิเคชันที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาในขั้นตอนที่ 5 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมิน ด้วยคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) โดยเก็บข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้งหมด 3 ท่าน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยสร้างแบบสอบถามความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล

ขั้นตอนที่ 7 สรุปการปรับปรุงและพัฒนางานวิจัย

นำข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาสรุปและรวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับแอปพลิเคชัน

ผลการวิจัย

การศึกษาและพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้ารูปแบบที่เกี่ยวกับธุรกิจบริการสำหรับผู้สูงอายุในประเทศไทย เพื่อนำไปสู่โอกาสของธุรกิจ และเพื่อออกแบบ และพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล จากการทำวิจัยได้ทำการศึกษา เก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย และผู้เชี่ยวชาญ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษารูปแบบและโอกาสของธุรกิจเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

จากการวิจัยพบว่าแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล นี่เป็นธุรกิจที่ให้บริการหรือความช่วยเหลือต่างๆ แก่ผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นรูปแบบที่สอดคล้องกับสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2562) และธนาคารไทยพาณิชย์ (ม.ป.ป.) ที่ได้มีการพูดถึงรูปแบบและเทรนด์ธุรกิจเกี่ยวกับผู้สูงอายุ โดยผู้วิจัยสามารถสรุปได้ 9 รูปแบบ ดังนี้

1. กลุ่มธุรกิจบ้านและที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงการปรับปรุงและต่อเติมที่อยู่อาศัย
2. ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ เนอร์สซิ่งโฮม
3. กลุ่มสมาชิกสำหรับผู้สูงอายุ การสร้างกลุ่มสมาชิก การจัดกิจกรรม สันทนาการต่างๆ เพื่อให้ผู้สูงอายุที่มีความชื่นชอบในเรื่องเดียวกันมีโอกาสได้มาทักทาย พบปะ พูดคุยแลกเปลี่ยนกัน รวมถึงทำกิจกรรมร่วมกัน ได้แก่ เล่นเกมส์ การจัดทริปท่องเที่ยว เล่นกีฬา หรือการจัดเวิร์คชอปต่างๆ สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ
4. ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม เน้นให้ความสำคัญกับเรื่องสุขภาพ โดยการคำนวณความเหมาะสมในเรื่องของปริมาณและประเภทของอาหารและเครื่องดื่มที่ผู้สูงอายุควรได้รับในแต่ละมื้อ
5. ธุรกิจความงามเพื่อการชะลอวัย ได้แก่ ธุรกิจเสริมความงาม สปา ผลิตภัณฑ์ลดริ้วรอย ชะลอวัย เครื่องสำอาง สมุนไพร
6. ธุรกิจให้บริการหรือความช่วยเหลือต่างๆ ซึ่งได้แก่ การพาไปเที่ยวนอกบ้าน การไปรับประทานอาหารเป็นเพื่อน พาไปโรงพยาบาล หรือแม้กระทั่งการไปเป็นเพื่อนช้อปปิ้ง หรือผู้ช่วยดูแลสุขภาพ
7. การออกแบบเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เหมาะสมกับสรีระที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้สูงอายุ และมีฟังก์ชันในการใช้งานที่หลากหลายและตอบโจทย์ผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้น
8. ธุรกิจเดลิเวอรี่ ส่งทุกอย่างอำนวยความสะดวกให้ผู้สูงอายุ
9. ธุรกิจประกันสุขภาพ ประกันชีวิต ประกันสะสมทรัพย์ ประกันบำนาญ

และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) พบว่ากลุ่มเป้าหมายคิดว่าธุรกิจบริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล เป็นบริการที่น่าสนใจและมีประโยชน์ ร้อยละ 100 พบว่ากลุ่มเป้าหมายมีความรู้สึกเบื่อ เสียเวลา และมีผลกระทบต่อการทำงาน หากต้องไปโรงพยาบาลบ่อยๆ และใช้เวลาาน ร้อยละ 83.33 พบว่ากลุ่มเป้าหมายมีความต้องการใช้บริการนี้แน่นอน และอาจจะใช้ในอนาคต ร้อยละ 66.67 และพบว่ากลุ่มเป้าหมายเกิดความกังวลหากต้องใช้บริการนี้ ร้อยละ 50

ซึ่งมีความสอดคล้องกับการสอบถามผู้เชี่ยวชาญ พบว่าผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 มีความคิดเห็นตรงกันว่า แอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาลนี้มีความน่าสนใจ และสามารถตอบโจทย์การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมไทยในปัจจุบันได้ และมีโอกาสในการเติบโตในธุรกิจ

และจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) พบว่ากลุ่มเป้าหมายให้เรื่องราคา เป็นปัจจัยอันดับ 1 ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ร้อยละ 100 อันดับ 2 คือ บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ ซึ่งกลุ่มเป้าหมาย

ให้ความคิดเห็นว่า บุคคลหรือเจ้าหน้าที่จะมาเป็นผู้ดูแลผู้สูงอายุ ควรมีความรู้ในด้านสาธารณสุข สามารถให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นได้ และมีทักษะการสื่อสาร ร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ บุคลิกดี จิตใจดี ใจเย็น มีเมตตาและมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (การยืนยันแสดงตัวบุคคล) ร้อยละ 50 และพบว่า กลุ่มเป้าหมาย ให้ความสำคัญในเรื่องของ ความปลอดภัย สามารถติดตามได้ (Tracking) มาเป็นอันดับ 3 ร้อยละ 50 และสุดท้าย ความน่าเชื่อถือของบริษัท ร้อยละ 16.67 ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญ ในการตัดสินใจใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ผลการออกแบบและพัฒนาแอปพลิเคชัน

ผลการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล ที่ผู้วิจัยได้ ออกแบบ พัฒนาขึ้นจากการศึกษารูปแบบและโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่ม เป้าหมาย เพื่อให้ทราบถึงปัญหา นำไปสอบถามความพึงพอใจกับกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการนำไป สอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการออกแบบดังนี้

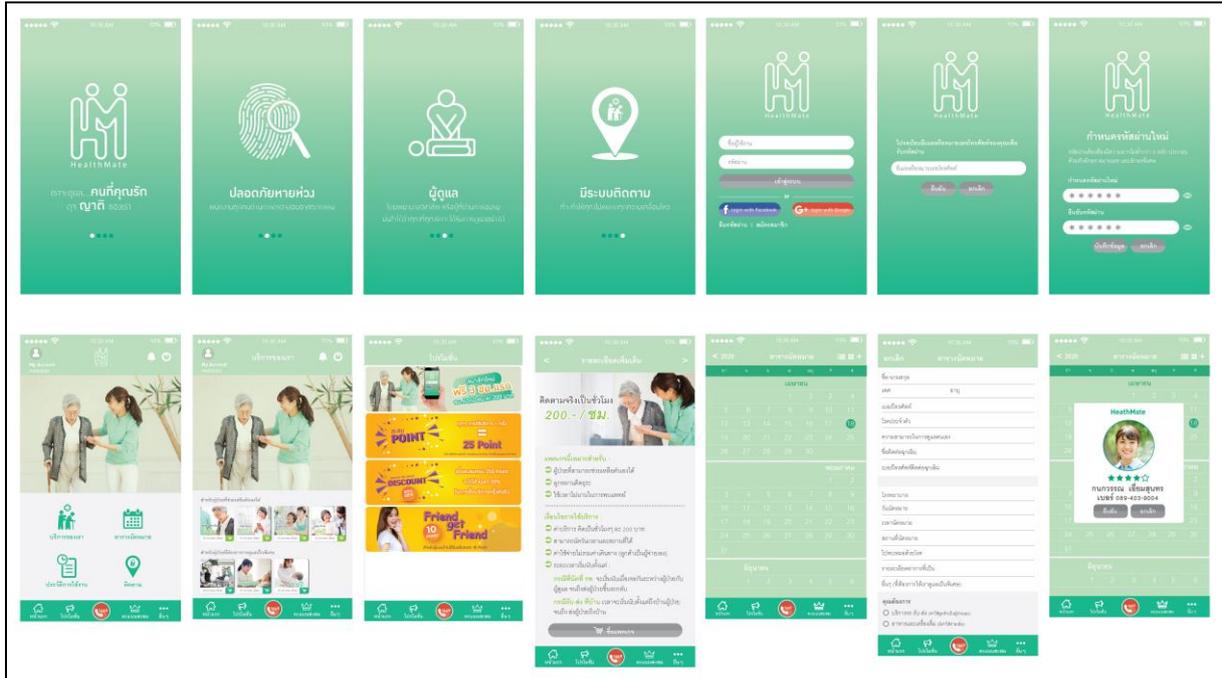
1. ความสามารถหลักของแอปพลิเคชัน ผู้วิจัยได้กำหนด ความสามารถหลักมาจากการ วิเคราะห์หาความต้องการของผู้ใช้งาน และแนวทางที่สามารถพัฒนาเพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่ดีในการใช้ บริการแอปพลิเคชันพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล โดยความสามารถหลักของแอปพลิเคชันคือ

1.1 บริการ โดยรูปแบบบริการและราคา ที่หลากหลายให้ผู้ใช้บริการเลือกตามความเหมาะสม และความต้องการของผู้ใช้งาน โดยมีคำแนะนำ และรายละเอียดเงื่อนไขที่เกี่ยวกับบริการให้ผู้ใช้งานอ่าน เพื่อทำความเข้าใจก่อนตัดสินใจ

1.2 ตารางนัดหมาย เพื่อจองวันที่จะใช้บริการ กับผู้ดูแล โดยผู้ให้บริการจะต้องกรอก รายละเอียดที่เกี่ยวกับผู้ป่วย เช่น วัน เวลา สถานที่ ที่ต้องการให้พาไป โรค อาการป่วย รวมถึง ความสามารถในการดูแลตัวเองของผู้ป่วย เพื่อเป็นข้อมูลในการดูแลและให้บริการที่เหมาะสม

1.3 ประวัติการใช้งาน เพื่อให้ผู้ให้บริการทราบ และสามารถดูข้อมูลย้อนหลังเกี่ยวกับ อาการ ผลการรักษาได้

1.4 ติดตาม เพื่อลดความกังวล เพิ่มความปลอดภัย และเป็นการแก้ไขปัญหาที่พบจากการ สัมภาษณ์เชิงลึก จากแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โดยมีรูปแบบที่แสดงให้เห็นถึง 4 รูปแบบ ได้แก่ แสดงแบบเป็นรายละเอียด แผนที่ วิดีโอคอล และโทร



ภาพที่ 2 ภาพตัวอย่าง ผลงานการออกแบบแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจ
บริการดูแลผู้ป่วยสูงอายุไปโรงพยาบาล

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่าปัญหาในสังคมไทยที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้ขาดแคลนแรงงานในการทำงาน ในทางตรงกันข้ามในระหว่างที่ผู้สูงอายุมีอายุที่มากขึ้น เกิดความเสื่อมของร่างกาย ต้องการคนดูแล เอาใจใส่ เมื่อลูกหลานต้องออกไปทำงาน ก็ทำให้ขาดคนดูแลผู้สูงอายุยามเจ็บป่วย โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ ชีรนัย ประเสริฐสรรพ (2563) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง แพลตฟอร์มบริการรับจ้างพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล “CDOC” ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบในการพาผู้สูงอายุไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลคือ ลูกหลานติดธุระ ไม่มีเวลา ไม่สามารถพาผู้สูงอายุไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลได้ ซึ่งวิธีการแก้คือ ต้องทำการเลื่อนนัดการพบแพทย์ออกไปก่อน และพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคือ จะใช้ก็ต่อเมื่อผู้ดูแลไม่สะดวกติดธุระ ไม่สามารถพาผู้สูงอายุไปพบแพทย์ได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการรับจ้างพาผู้สูงอายุไปพบแพทย์สามารถช่วยแก้ปัญหาในการไม่สามารถพาผู้สูงอายุไปพบแพทย์ที่ตรงพยาบาลได้จริง และสอดคล้องกับแนวคิดของ กาญจน์ระวี อนันตอัทรกุล และ กิตติกาญจน์ ปานแดง (2564) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง ความต้องการที่มีต่อธุรกิจการให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุ ธุรกิจการจ้างเพื่อนให้กับสูงวัย และธุรกิจบริการทั่วไปแก่ผู้สูงอายุ โดยพบว่า กิจกรรมที่ผู้สูงอายุปรารถนาอยากให้ทำมากที่สุด คือ พาไปรับบริการที่สถานพยาบาล และช่วยดำเนินการขั้นตอนต่าง ๆ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการให้บริการ ราคา คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (ผู้ดูแล) ความปลอดภัย เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการของผู้ใช้บริการ โดยสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนผสมการตลาดบริการ 7Ps (Service Marketing Mix) ของ Kotler (อ้างถึงใน ฤทธิเจตน์ รินแก้วกาญจน์, 2562) ว่า ตัวแปรหรือเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ที่นำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนอง ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process)

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

การตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล เกิดจากพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภค เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการปรับเปลี่ยนการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจสามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นในตลาดได้



ภาพที่ 3 ปัจจัยหลักที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล

สรุป

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้รูปแบบธุรกิจที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุได้รับความสนใจ และมีโอกาสเติบโตในแง่ของธุรกิจมากขึ้น ซึ่งปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันสำหรับธุรกิจบริการดูแลพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล พบว่า ด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบุคลากร (ผู้ดูแล), ด้านความปลอดภัย ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันมีรูปแบบที่คล้ายคลึงกันนี้เกิดขึ้นมากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคมีตัวเลือกในการเปรียบเทียบในการใช้บริการมากขึ้น ผู้ประกอบการจึงควรศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคและปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้บริโภค และปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค จะส่งผลให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต

ขอเสนอแนะ

ขอเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

สามารถต่อยอดในการพัฒนาธุรกิจให้ครอบคลุมใน การขายสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับ ผู้สูงอายุ เช่น พาไปทำธุระ พาไปเที่ยว สินค้าเกี่ยวกับผู้สูงอายุ รวมถึงขยายฐานกลุ่มผู้ใช้งาน ที่นอกเหนือจากผู้สูงอายุออกไป ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มหญิงตั้งครรภ์ เด็ก เป็นต้น ซึ่งสามารถสร้างรายได้ และสร้างโอกาสเติบโตของธุรกิจได้มากยิ่งขึ้น

ขอเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากวิจัยนี้มุ่งเน้นในการนำเสนอการออกแบบแอปพลิเคชันเป็นหลัก ในส่วนของแผนธุรกิจจึงเป็นการวางแผนเพียงระดับต้นเท่านั้น ยังสามารถนำไปพัฒนาและต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นได้ ผู้วิจัยมีความคิดที่จะเสนอแนวคิด ธุรกิจนี้ไปเสนอต่อโรงพยาบาล หรือสถานดูแลผู้สูงอายุ รวมถึงนักลงทุนที่สนใจ เพื่อลงมือในการพัฒนาให้แอปพลิเคชันนี้ได้เกิดขึ้นจริง ซึ่งจะทำให้มีโอกาสทางธุรกิจมากยิ่งขึ้น

2. เพื่อการออกแบบพัฒนาแอปพลิเคชัน และการวางแผนทางการตลาดในเชิงลึก ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้สนใจควรเพิ่มจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามและดำเนินการสำรวจพฤติกรรมของผู้สูงอายุ และผู้ดูแลมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). พาณิชย์รับมือสังคมผู้สูงอายุ...เร่งพัฒนาผู้ประกอบการดูแลผู้สูงอายุ. สืบค้นจาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469415809
- กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล และ กิตติกาญจน์ ปานแดง. (2564). ความต้องการที่มีต่อธุรกิจการดูแลผู้สูงอายุ ธุรกิจการจ้างเพื่อนให้กับผู้สูงอายุและธุรกิจบริการทั่วไปแก่ผู้สูงอายุ. *วารสารคุณภาพชีวิตกับกฎหมาย*, 17(1), 79–93.
- จารุวรรณ กนกทอง. (2559). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร(ปริญญาานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชวลิต สวัสดิ์ผล, ธวัชชัย เฟ็งพิณิช, อัครเดช เสนานิกรณ์ และ วารี ศรีสุรพล. (2560). การดูแลผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะพึ่งพิง ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 5(ฉบับพิเศษ), 387–405. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/article/view/85915>

- เทียนแก้ว เลียมสุวรรณ และ ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล. (2559). ภาวะสุขภาพและการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะฟุ้งฟิงในตำบลโคกขี้หนอน จังหวัดชลบุรี. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*, 8(2), 247–270. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-la/article/view/93433>
- ธนาคารไทยพาณิชย์. (ม.ป.ป.). *ธุรกิจมาแรงรับเทรนด์ผู้สูงอายุ*. สืบค้นจาก <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/retirement-plan/aging-society.html>
- ธีรน้อย ประเสริฐสรรพ. (2563). *แผนธุรกิจแพลตฟอร์มบริการรับจ้างพาผู้สูงอายุไปพบแพทย์ “CDOC”* (สารนิพนธ์ปริญญาการจัการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546. (2546, 22 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 120 ตอนที่ 130 ก หน้า 1–8.
- พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย, และ จีระศักดิ์ ทัพพา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*, 26(1), 59–66.
- พิมานมาศ ลีเลิศวงศ์ภักดี. (2552). *ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการร้าน Sorbet & Sherbet โกลเด้น เพลซ* (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาคจิรา ภูสมศรี, และ สาธุกานต์ กาบคำ. (2564). การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 15(2), 103–115. สืบค้นจาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/EAUHJSci/article/view/248513>
- มุจลินท์ แปงศิริ และ ศิริไลซ์ วรรณรัตน์จิตร. (2563). การเตรียมความพร้อมสู่การเป็นผู้สูงอายุคุณภาพในประชากรก่อนวัยสูงอายุ. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี*, 31(2), 213–223. สืบค้นจาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/pnc/article/view/245399>
- ฤทธิ์เจตน์ รินแก้วกาญจน์. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว กรุงเทพมหานคร. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2(1), 92–106.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2562). *ธุรกิจดูแลผู้สูงอายุ (รายงานที่ตีพิมพ์ฉบับที่ 151)*. สืบค้นจาก <https://tdri.or.th/>
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. สืบค้นจาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- สำนักวิจัยซูเปอร์โพล. (2561). *Super Poll สสำรวจทุกข์ (Pain Point) บริการโรงพยาบาล*. สืบค้นจาก <https://www.ryt9.com/s/prg/2917320>