

**การบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ
ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ**

**Change of management by restaurant operators in Bangkok shopping center will affect
the decision of the elderly clientele in terms of visiting a restaurant.**

ชญญาพัชญ์ พันธุ์ประเสริฐ

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ โดยขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุ ที่มีประสบการณ์ใช้บริการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ใช้เครื่องมือในการวิจัยด้วยแบบสอบถามปลายปิด ที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบไม่เฉพาะเจาะจงจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คนและสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการจากศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือในการผลิตอาหารให้คงคุณค่าทางโภชนาการ การควบคุมเวลา ความรวดเร็วในการผลิต การใช้เทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูล สิทธิประโยชน์ของลูกค้าพร้อมข้อเสนอพิเศษ และเทคโนโลยีการสั่งอาหารผ่านแท็บเล็ตหรือหน้าจอสั่งอาหารอัตโนมัติ ซึ่งแสดงภาพอาหารทำให้ผู้สูงอายุใช้บริการได้ง่ายขึ้น ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ รวมถึงปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ได้แก่ การออกแบบงานด้วยการจัดสถานที่ภายในร้านอาหาร มีความสะดวกและง่ายต่อการเข้าใช้บริการของผู้สูงอายุ การออกแบบเมนูอาหารเข้าใจง่าย มีภาพอาหารและตัวอักษรขนาดใหญ่ชัดเจน มีป้ายแจ้งเตือนหรือแจ้งให้ทราบถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบการร้านอาหาร ในศูนย์การค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้พัฒนาการบริหารการเปลี่ยนแปลงภายในร้านอาหาร วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคสูงอายุได้มากขึ้น อีกทั้งเพื่อให้สามารถสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันในเชิงธุรกิจ

คำสำคัญ : การบริการการเปลี่ยนแปลง, ผู้ประกอบการร้านอาหาร, ศูนย์การค้า, ผู้สูงอายุ

Abstract

This research has objectives to study the change management of restaurant operators in shopping centers in Bangkok that affect the decision to use services of the elderly .The scope of the sample are the elderly clientele who have experience is using restaurants in the shopping center in Bangkok, the research tools with sets of a closed-ended questionnaire. That has been verified for confidence and precision met. The researcher used the method of collecting non-specific data from a sample of 400 people and inferential statistics used to test the hypothesis is the multiple regression analysis.

The results of the study showed that Technological change management factors of restaurant operators in shopping centers in Bangkok are the use of technology and tools in food production to maintain nutritional values, time control ,production ordering screen, which display samples of pictures to help the elderly to easily speed, use of data storage technology customer benefits with special offers and new technology to order food via devices or automatic food use the service .The management factors of the structural change of restaurant operators in the shopping centers in Bangkok, including the convenient design layout of the restaurant convenient and easy for accessing the services for the elderly, easy to understand food menu design, display clear pictures of food and large letter. Restaurant that have warning signs or safety inform.

The researcher anticipates this research will be useful for restaurant operators in shopping centers and those interested the results of this research in term of improving the change management within its restaurants, marketing strategies planning to meet the needs of more elderly consumer, to be able to create business competitive advantage and to support Thailand to enter to the ultimate aging society.

Keywords : change management, restaurant operators, shopping centers, elderly

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงจำนวนประชากรในประเทศไทยทั้งในวัยเด็ก วัยแรงงาน และวัยสูงอายุ ในระหว่างปี พ.ศ.2552 – 2561 มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก โดยในปีพ.ศ.2561 จากจำนวนประชากรทั้ง ประเทศไทย มีประชากรวัยเด็กร้อยละ 16.79 วัยแรงงานร้อยละ 64.74 และวัยสูงอายुर้อยละ 16.06 ซึ่งประชากรในวัยเด็กและวัยแรงงาน มีสัดส่วนลดลงจากจำนวนประชากรทั้งประเทศ แต่จำนวนประชากรวัยสูงอายุกลับมีสัดส่วนเพิ่มขึ้น โดยสัดส่วนประชากรสูงอายุที่เพิ่มขึ้นนั้นสะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรในประเทศไทย

การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในประเทศไทยนั้น เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรครั้งใหญ่ ซึ่งมีผลกับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ที่จะต้องเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุระดับสูงยอด(Super Aged Society) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ภาคธุรกิจที่ต้องเตรียมวางแผนและกลยุทธ์ในการทำธุรกิจกับผู้สูงอายุที่จะมีจำนวนเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพื่อขยายฐานลูกค้าไปสู่ผู้สูงอายุ และการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ตลอดจนตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางธุรกิจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้สูงอายุที่ใช้บริการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ
2. เพื่อศึกษาการบริหารการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้าน โครงสร้าง ด้านบุคคล และด้านเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้าเขตกรุงเทพฯ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ
3. เพื่อศึกษาการตัดสินใจการใช้บริการร้านอาหารศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ของผู้สูงอายุ

สมมติฐานการวิจัย

1. การบริหารการเปลี่ยนแปลงด้าน โครงสร้างของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ
2. การบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านบุคคลของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ
3. การบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ

แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง

การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ทุกสังคมและทุกองค์กรต้องเจอ การเปลี่ยนแปลงนั้นจึงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เนตร์พัฒนา ขาวีราช (2560, หน้า 1) ได้ให้ความเห็นว่า การเปลี่ยนแปลง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในทุกองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การบริหารงานภายในองค์กรทุกแห่งต้องเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก การเปลี่ยนแปลงทำให้องค์กรตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม เช่น ความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป การใช้เทคโนโลยีต่างๆเปลี่ยนแปลงไป กฎข้อบังคับทางกฎหมาย เป็นต้น

องค์ประกอบของการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญมี 3 ด้าน ดังนี้ (เนตร์พัฒนา ขาวีราช ,2560)

- 1.ด้านโครงสร้าง เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านการจัดการ รูปแบบหรือกระบวนการ การมอบอำนาจ การกระจายอำนาจ การแบ่งประเภทงาน การควบคุม การแบ่งสายการบังคับบัญชา เป็นต้น
- 2.ด้านคนหรือบุคคล เป็นการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ การคาดหวัง ทัศนคติ และพฤติกรรม ซึ่งได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนา การให้คำปรึกษา การให้ข้อมูลย้อนกลับ การสร้างทีมงานและการพัฒนาระหว่างกลุ่ม
- 3.ด้านเทคโนโลยี เป็นการเปลี่ยนแปลงที่นำเทคโนโลยี เข้ามาเป็นเครื่องมือในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ได้มาตรฐาน ถูกต้อง ตรงต่อเวลา และเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนให้ธุรกิจมีความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

2. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุและโภชนาการอาหารของผู้สูงอายุ

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ผู้สูงอายุ ตามความหมายหรือคำจำกัดความของประเทศไทยนั้น ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลซึ่งมีอายุเกิน 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย (พระราชบัญญัติผู้สูงอายุพ.ศ.2546 กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์)

องค์การสหประชาชาติ (อ้างอิงใน ชมพูนุท พรหมภักดี, 2556)แบ่งระดับของผู้สูงอายุ เป็น 3 ระดับ คือ การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ คือ การมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปรวมทั้งเพศชายและเพศหญิงมากกว่า 10% ของประชากรทั้งประเทศ หรือมีประชากรอายุตั้งแต่ 65 ปี เกิน 7%ของประชากรทั้งประเทศ

สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ คือ เมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เพิ่มขึ้นเป็น 20%หรือ ประชากรอายุ 65 ปี เพิ่มขึ้นเป็น 14% ของประชากรโดยรวมทั้งหมดของทั้งประเทศ

สังคมผู้สูงอายุขั้นสุดยอด คือ สังคมที่มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่า20% ของประชากรทั้งประเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับโภชนาการอาหารของผู้สูงอายุ

โสภณพรณ รัตนัย(2555)ได้อธิบายไว้ว่า ผู้สูงอายุมีข้อจำกัดในการรับประทานอาหารหลายประการ ด้วยความเสื่อมถอยของร่างกาย ดังนั้นผู้สูงอายุจึงให้ความสำคัญกับโภชนาการอาหาร โดยโภชนาการอาหารของผู้สูงอายุจึงสามารถแบ่งได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 อาหารเหมาะสมสำหรับการเผาผลาญพลังงาน คือ สารอาหารที่ได้รับเพียงพอต่อความต้องการของร่างกายในแต่ละวัน

กลุ่มที่ 2 อาหารที่ช่วยให้มีสุขภาพดีและมีชีวิตยืนยาวหรืออาหารเพื่อเวชศาสตร์ป้องกัน เป็นการช่วยสุขภาพไม่ใช้เสื่อมเร็วและเป็นการป้องกันโรคต่างๆด้วยการรับประทานอาหารที่มีประโยชน์และถูกหลักโภชนาการ

กลุ่มที่ 3 อาหารที่เหมาะสมกับโรคที่มักจะเป็นโรคประจำตัวของผู้สูงอายุ เช่น อาหารสำหรับผู้ที่เป็นโรคความดัน เบาหวาน โรคหัวใจและหลอดเลือด เป็นต้น

3.ทฤษฎีการตัดสินใจใช้บริการ

การตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่างๆที่มีอยู่ ซึ่งผู้บริโภค มักจะต้องตัดสินใจในทางเลือกต่างๆของสินค้าและบริการอยู่เสมอ โดยที่เลือกสินค้าหรือบริการตามข้อมูลและข้อจำกัดของสถานการณ์ การตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญและอยู่ภายในจิตใจของผู้บริโภค (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2550)

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์เชิงนามธรรม ซึ่งผู้ให้บริการได้เสนอขาย โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้นๆอย่างเป็นทางการ กระบวนการให้บริการอาจให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายสินค้าหรือไม่ก็ได้ (ชูชัย สมितिไกร,2554)

ระดับการตัดสินใจของผู้บริโภค สามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้ (นภวรรณ คณานุรักษ์, 2557)

1. การตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลรอบด้าน
2. การตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจำกัด
3. การตัดสินใจที่ขึ้นบนพื้นฐานความเคยชิน

ขั้นตอนการซื้อบริการมี 3 ขั้นตอน ดังนี้ (ชูชัย สมितिไกร, 2555)

1. ขั้นตอนการซื้อบริการ เป็นกระบวนการที่ผู้บริโภคตระหนักถึงปัญหาและความต้องการของตนเอง มีการหาข้อมูล และประเมินทางเลือกต่างๆ
2. ขั้นตอนการรับบริการ หลังจากประเมินทางเลือกแล้ว ผู้บริโภคจะตัดสินใจรับบริการจากผู้ให้บริการ
3. ขั้นตอนหลังการซื้อบริการ เมื่อได้รับบริการแล้ว ผู้บริโภคจะประเมินหลังใช้บริการ และเกิดความตั้งใจในอนาคตว่าจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ข้อมูลทางคณิตศาสตร์ สถิติ และเป็นวิจัยเชิงพรรณนา บรรยายปรากฏการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น เพื่อศึกษาการบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ

ประชากรการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ที่มีประสบการณ์เข้าใช้บริการร้านอาหารภายในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ โดยประชากรผู้สูงอายุในกรุงเทพฯมีทั้งสิ้นจำนวน 1,061,753 คน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กุมภาพันธ์ 2562) ด้วยจำนวนประชากรสูงอายุที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯและมีประสบการณ์ในการใช้บริการร้านอาหารในศูนย์การค้าเขตกรุงเทพฯนั้น มีจำนวนประชากรที่ไม่แน่นอน จึงใช้การคำนวณตัวอย่างโดยการประมาณ ด้วยสูตร Cochran (อ้างถึงใน ยุทธไกรวรรค์, 2559) โดยคำนวณตามสูตรของ Cochran ซึ่งผู้วิจัยทำเก็บตัวอย่าง เป็น 400 คน ดังนั้น ผู้วิจัยเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยค่าความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก หรือแบบบังเอิญ (Convenience / Accidental Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การคำนวณหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ยอย่างง่าย และการคำนวณหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลของการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ จากแบบสอบถามที่มีค่าตอบครบถ้วน จำนวน 400 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 100 โดยมีค่าความเชื่อมั่นรวมของแบบสอบถาม (Reliability) เท่ากับ 0.868 และมีค่าความเที่ยงตรงของแต่ละตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.816-0.867 ซึ่งมีความเที่ยงตรงสูง จึงสามารถนำผลลัพธ์ของแบบสอบถามไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้

1.การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง ส่วนมากมีอายุ 60-64 ปี ส่วนมากมีสถานภาพสมรส ส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนมากมีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว ส่วนมากมีรายได้ปัจจุบันต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ส่วนมากมีความถี่การใช้บริการร้านอาหารในศูนย์การค้าต่อเดือน 1-2 ครั้งและมีราคาค่าอาหารเฉลี่ยที่ใช้บริการร้านอาหารในศูนย์การค้าต่อครั้ง 501-1,000 บาท

2.การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านโครงสร้าง ด้านบุคคลและด้านเทคโนโลยีของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ซึ่งส่งผลกระทบต่อตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ และการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ของผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเห็นด้วยกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดสถานที่ภายในร้านอาหาร มีความสะดวก และง่ายต่อการเข้าใช้บริการของผู้สูงอายุ รวมถึงผู้สูงอายุที่ใช้รถเข็น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการภายในร้านอาหาร มีกระบวนการที่เข้าใจง่าย ผู้สูงอายุเข้าใจได้ด้วยตนเอง ทั้งการสั่งอาหารและการชำระเงิน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52)

ผลการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเห็นด้วยกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านบุคคลของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เมื่อต้องการคำแนะนำหรือความช่วยเหลือในการรับบริการ พนักงานร้านอาหารให้คำแนะนำช่วยเหลือได้ทันที (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พนักงานร้านอาหารแสดงพฤติกรรมและทัศนคติที่ดี ในการให้บริการลูกค้าสูงอายุที่มีความต้องการรับบริการเป็นพิเศษ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเห็นด้วยกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ร้านอาหารใช้เทคโนโลยี และเครื่องมือในการควบคุมคุณภาพวัตถุดิบและการผลิตอาหาร ให้คงคุณค่าทางโภชนาการ จึงเป็นอาหารสุขภาพ เหมาะสำหรับผู้สูงอายุ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76)และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เทคโนโลยีการสั่งอาหารผ่าน แท็บเล็ตหรือหน้าจอสั่งอาหารอัตโนมัติ ซึ่งแสดงภาพอาหารทำให้ผู้สูงอายุใช้บริการได้ง่ายและสะดวกขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76) ตามลำดับ

ผลการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเห็นด้วยกับการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารใน ศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ของผู้สูงอายุ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หากท่านตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารแล้วเกิดความพึงพอใจท่านจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านหาข้อมูลร้านอาหารก่อนตัดสินใจใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) ตามลำดับ

3.การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย เรื่องการบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ ด้วยผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง (Sig. = 0.000) และปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Sig. = 0.000) ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ คือ ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านบุคคล

เมื่อพิจารณาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขต กรุงเทพฯ ของผู้สูงอายุ พบว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการร้านอาหารใน ศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ($\beta = 0.558$) ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุมากที่สุด รองลงมา คือ การบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ($\beta = 0.208$) ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ ($R^2 = 0.496$) แสดงให้เห็นว่า อิทธิพลของปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และด้านโครงสร้าง ของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ส่งผลต่อตัวแปรตามคือการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 49.60 ที่เหลืออีกร้อยละ 50.40 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ ได้ผลสรุปว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง และด้านเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ และปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านบุคคลของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 60-64 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ส่วนตัวปัจจุบันอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท โดยมีความถี่ในการใช้บริการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขต กรุงเทพฯต่อเดือน อยู่ระหว่าง 1-2 ครั้ง มีค่าอาหารโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯต่อครั้งอยู่ระหว่าง 501-1,000 บาท

**ส่วนที่ 2 ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง ด้านบุคคล และด้านเทคโนโลยี
ของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯฯ ที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติใช้บริการของผู้สูงอายุ**

ส่วนที่ 2.1 ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้าน โครงสร้าง

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุ เรื่องปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้าน โครงสร้าง ของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯฯ โดยผู้สูงอายุมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าผู้สูงอายุเห็นด้วยมาก ในเรื่องการจัดสถานที่ภายในร้านอาหาร ให้มีความสะดวก และง่ายต่อการเข้าใช้บริการของผู้สูงอายุ รวมถึงผู้สูงอายุที่ไร้รถเข็น

ส่วนที่ 2.2 ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านบุคคล ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุ เรื่องปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านบุคคล ของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯฯ โดยผู้สูงอายุมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าผู้สูงอายุเห็นด้วยมาก ในเรื่อง เมื่อต้องการคำแนะนำหรือความช่วยเหลือในการรับบริการ พนักงานร้านอาหารให้คำแนะนำช่วยเหลือได้ทันที

ส่วนที่ 2.3 ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุ เรื่องปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯฯ โดยผู้สูงอายุมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าผู้สูงอายุเห็นด้วยมาก ในเรื่อง ร้านอาหารใช้เทคโนโลยี และเครื่องมือในการควบคุมคุณภาพวัตถุดิบและการผลิตอาหาร ให้คงคุณค่าทางโภชนาการ จึงเป็นอาหารสุขภาพ เหมาะสำหรับผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 3 การตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯฯ ของผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาความคิดเห็นการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯฯ ของผู้สูงอายุ โดยผู้สูงอายุมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าผู้สูงอายุเห็นด้วยมาก ในเรื่องหากท่านตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารแล้วเกิดความพึงพอใจท่านจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน การบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯฯ ที่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติใช้บริการของผู้สูงอายุ จากผลการศึกษาการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุพบว่า ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯฯส่งผลกระทบต่อทัศนคติใช้บริการของผู้สูงอายุ มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้าน โครงสร้างของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯฯ

โดยค่าความแปรผันของตัวแปรที่ตอบสนอง แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯฯ และปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง ของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯฯ ส่งผลกระทบต่อทัศนคติใช้บริการของผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 49.60 ในขณะที่ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านบุคคลของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯฯ ไม่ส่งผลกระทบต่อทัศนคติใช้บริการของผู้สูงอายุ

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 : การบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง ของผู้ประกอบการร้านอาหารใน ศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ หักลดถอยพหุพบว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง ของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขต กรุงเทพฯ ส่งผลกับการต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแนวคิดการบริการของ ภูษิต วงศ์หล่อสายชล (2556) ที่ได้สรุปไว้ว่า การออกแบบแนวคิดการบริการจะต้องมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ชัดเจน ลูกค้าแต่ละกลุ่มจะมีความ ต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งประสบการณ์ที่ลูกค้าต้องการนั้น ขึ้นอยู่กับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายด้วย และสอดคล้องกับ แนวคิดของ สาวิตตรี โนรี และ สิริชัย ดีเลิศ (2560) ได้ศึกษาพฤติกรรมส่วนประสมทางการตลาดใน ห้างสรรพสินค้าของกลุ่มผู้สูงอายุในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ด้านกายภาพของร้านค้าผู้สูงอายุจะชอบการจัดร้านที่ ไม่แออัด เพราะจะทำให้เดินไม่สะดวก

สมมติฐานที่ 2 : การบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านบุคคลของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขต กรุงเทพฯ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ลดถอยพหุ พบว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านบุคคล ของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ไม่ส่งผล ต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และขัดแย้งกับแนวคิดของฉัฐวุฒิ รุ่งเสถียรภูธร(2558)ที่ได้ศึกษาประเภทของร้านอาหาร คุณภาพของอาหาร คุณภาพการบริการ และสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลการเลือกใช้บริการร้านอาหารสำหรับมือค้ำของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร และพบว่า คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อ ลูกค้า ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารสำหรับมือค้ำของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร และขัดแย้งกับ สาวิตตรี โนรี และ สิริชัย ดีเลิศ (2560) ได้ศึกษาพฤติกรรมส่วนประสมทางการตลาดในห้างสรรพสินค้าของกลุ่ม ผู้สูงอายุในจังหวัดนนทบุรี พบว่าผู้สูงอายุจะพึงพอใจพนักงานที่ชอบพนักงานที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและคอยแนะนำ สินค้า

สมมติฐานที่ 3 : การบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ลดถอย พหุพบว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับ แนวคิดของ ขวัญพงศ์ พันธุ์เจริญวรกุล (2558) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหารที่ใช้โปรแกรมสั่งอาหารอัตโนมัติในกรุงเทพมหานคร และพบว่า ผู้บริโภคพึงพอใจในการใช้บริการโปรแกรมสั่งอาหาร อันดับแรก คือ การใช้เวลาไม่นานในการให้บริการ และ ใช้งานง่าย การยอมรับเทคโนโลยีคือการที่ทำให้ผู้บริโภคใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีนั้นแล้วเห็นว่าเทคโนโลยี นั้นมีประโยชน์ในการใช้งานมากกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะเพื่อผู้ประกอบการร้านอาหารและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในเชิงธุรกิจ

จากผลการศึกษาด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้าเขตกรุงเทพฯ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ พบว่าการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และด้านโครงสร้าง ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ ซึ่งปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านบุคคลไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ ผู้ประกอบการร้านอาหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาวិจัยไปใช้ในเชิงธุรกิจได้ดังนี้

1. ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้าเขตกรุงเทพฯ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุมากที่สุด ผู้ประกอบการร้านอาหารควรให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการผลิตอาหารและการให้บริการ จากผลการวิจัย ด้านการใช้เทคโนโลยีในการผลิตอาหารนั้น ผู้สูงอายุให้ความสำคัญ ด้วยใส่ใจในด้านโภชนาการและคุณค่าทางอาหารมากที่สุด ด้วยผู้สูงอายุต้องมีความใส่ใจด้านสุขภาพเป็นพิเศษ เพื่อเสริมสร้างให้ร่างกายแข็งแรง ดังนั้น การผลิตอาหารด้วยเทคโนโลยีที่คงคุณค่าทางโภชนาการของอาหารไว้ การนำเสนอเมนูเพื่อสุขภาพ หรือเมนูที่มีคุณค่าทางโภชนาการส่งเสริมสุขภาพเหมาะสมกับผู้สูงอายุ รวมทั้งเมนูอาหารที่เคี้ยวง่าย ย่อยง่าย จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ และผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการใช้เทคโนโลยี เครื่องมือ หรือเครื่องจักร เข้ามาช่วยในกระบวนการผลิตอาหารให้สามารถผลิตได้รวดเร็ว มีคุณภาพ ควบคุมความเร็วได้ เพื่อส่งมอบอาหารและบริการได้ทันต่อความต้องการของลูกค้า อีกทั้งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการเก็บข้อมูลของลูกค้า ข้อมูลการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ เมนูอาหารที่ลูกค้าสั่งบ่อย เพื่อทราบพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถนำเสนอสิทธิประโยชน์ให้แก่ลูกค้าได้อย่างตรงกับความต้องการ และฐานข้อมูลของลูกค้านั้นจะเป็นประโยชน์อย่างมากในการวิเคราะห์ลูกค้า วิเคราะห์เมนูที่ขายดีหรือขายไม่ดี วิเคราะห์ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการของลูกค้า และพฤติกรรมต่างๆของลูกค้าสูงอายุ โดยผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลจากการวิเคราะห์นี้มาวางแผนการผลิต การให้บริการ การบริหารกระบวนการทำงานภายใน และใช้กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดกับผู้สูงอายุต่อไปได้

2. ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้าเขตกรุงเทพฯ ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุรองลงมา ผู้ประกอบการร้านอาหารควรศึกษาและพัฒนาปรับปรุง โครงสร้าง การออกแบบงาน กระบวนการทำงานของพนักงานภายในร้าน การจัดหน้าที่ในการทำงานของพนักงานให้สอดคล้องกับการให้บริการ และควรจัดกระบวนการในการเข้าใช้บริการของลูกค้าให้เกิดความสะดวก เข้าใจง่าย ทุกกระบวนการไหลลื่นไม่ติดขัด และให้ความสำคัญกับการบริการผู้สูงอายุที่มีความต้องการพิเศษด้วยมีข้อจำกัดทางร่างกายมากกว่าลูกค้าวัยอื่น เมนูอาหารนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะสื่อสารกับผู้สูงอายุ ควรจัดทำให้มีภาพอาหาร และตัวอักษรขนาดใหญ่ผู้สูงอายุสามารถมองเห็นได้ชัดเจน และสามารถพิจารณาสั่งอาหารได้ด้วยตนเอง ควรจัดสถานที่ภายในร้านให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ และอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานบริการผู้สูงอายุด้วย อีกทั้ง เรื่องความปลอดภัยในการใช้บริการภายในร้านยังเป็นสิ่งสำคัญ ควรจัดให้มีทางลาดสำหรับผู้สูงอายุหรือลูกค้าที่ไร้รถเข็น ไฟทางเดินที่มีความสว่างเพียงพอ โต๊ะอาหารควรจัดให้ไม่แออัด เพราะทำให้ผู้สูงอายุเดินไม่สะดวก และควรเป็นโต๊ะอาหารที่สามารถนำรถเข็นของผู้สูงอายุสอดเข้าเพื่อใช้บริการได้ การติดป้ายแจ้งแสดงความปลอดภัยต่างๆเป็นสิ่งจำเป็น เช่น ป้ายบอกทางต่างระดับ ป้ายแจ้งทางลาดสำหรับรถเข็น เป็นต้น

3. ปัจจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านบุคคลของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้าเขตกรุงเทพฯ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ เพราะโดยทั่วไปการให้บริการในร้านอาหารจะเป็นปัจจัยหนึ่งในการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า แต่สำหรับผู้สูงอายุนั้น ได้การรับบริการเป็นมาตรฐานเช่นเดียวกับลูกค้าวัยรุ่นหรือวัยทำงาน ซึ่งเป็นการให้บริการมาตรฐานไม่ได้รับบริการพิเศษแตกต่างจากลูกค้าวัยอื่น จึงไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ ดังนั้น ผู้ประกอบการร้านอาหารควรอบรมให้พนักงานในร้านอาหารมีทักษะและความเชี่ยวชาญพิเศษในการให้บริการผู้สูงอายุ เพื่อสร้างการบริการที่แตกต่างทำให้ผู้สูงอายุเกิดความประทับใจและตัดสินใจใช้บริการในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงของผู้ประกอบการร้านอาหารในศูนย์การค้าเขตกรุงเทพฯ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้สูงอายุ ซึ่งไม่ได้ทำการวิจัยที่ระบุประเภทของร้านอาหารอย่างเจาะจง เช่น ภัตตาคารสำหรับครอบครัว (Family Restaurant) ร้านอาหารคาเฟ่ที่เรีย (Cafeteria) ภัตตาคารพิเศษ (Fine Dining Restaurant) ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด (Fast Food) เป็นต้น ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรเจาะจงประเภทร้านอาหาร เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับใช้ในการปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเหมาะสม และเป็นการพัฒนามาตรฐานการให้บริการที่เสมอภาค รองรับลูกค้าที่มีข้อจำกัดทางร่างกาย เช่น ผู้พิการ และผู้สูงอายุซึ่งจะเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีจำนวนมากขึ้นและมีกำลังซื้อ

2. ควรศึกษาตัวแปรในด้านอื่นที่อาจส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารในศูนย์การค้า เขตกรุงเทพฯ ของผู้สูงอายุเพิ่มเติม เช่น คุณภาพอาหารด้านคุณค่าทางโภชนาการ (Food nutrition) ความภักดีในตราสินค้า (Brand Loyalty) ด้านภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ หรือผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ เพื่อนำผลวิจัยมาวิเคราะห์ วางแผนธุรกิจ และวางกลยุทธ์ในการทำการขาย การตลาดและการให้บริการ ที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้บริโภคสูงอายุ อีกทั้งยังยกระดับมาตรฐานการดำรงชีพให้แก่ผู้สูงอายุที่เป็นประชากรกลุ่มสำคัญที่จะมีอิทธิพลอย่างมากในอนาคต

บรรณานุกรม

- ฉัตยาพร เสมอใจ.(2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: วีพรีนซ์ (1991)
- ชมพูนุท พรหมภักดี.(2556). การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประเทศไทย.สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา
- ชูชัย สมितिไกร.(2559).พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช.(2560). การจัดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร: โรงพิมพ์ บริษัท ทริปเพิ้ล จำกัด
- นภวรรณ คณานุรักษ์.(2556).พฤติกรรมผู้บริโภค.คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.กรุงเทพฯ:บริษัท ซีวีแอลการพิมพ์ จำกัด
- ยุทธ ไกรวรรณ.(2559).หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- โสภภาพรรณ รัตนชัย.(2555).ทางเลือกวัยสูงอายุอยู่ดีมีคุณภาพ.กรุงเทพฯ : บริษัท สำนักพิมพ์แสงดาว จำกัด