

พฤติกรรมกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแล
ผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี

BEHAVIORS AND SERVICE QUALITY AFFECTING THE SATISFACTION OF USING THE ELDERLY
CARE FACILITY IN PATHUM THANI PROVINCE.

ประทีนร์ ขันทอง

Pratin Khanthong

มหาวิทยาลัยปทุมธานี

Pathumthani University

E-mail: Tin2114@gmail.com

Received 22 January 2022; Revised 19 July 2022; Accepted 11 February 2023



บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี (2) ศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี (3) หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 148,660 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนทั้งสิ้น 399 คน ตามสูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก เป็นเพศหญิงอายุมากกว่า 70 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี แหล่งที่มาของรายได้มีเงินออมจากการทำงาน ผู้ที่มาด้วยคือครอบครัว จำนวนผู้ที่มาด้วย 2 คน ระยะเวลาในการเข้าพัก 3-4 สัปดาห์ วิธีการเดินทางมาคือรถพยาบาล (2) คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี อันดับแรก คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ อันดับสองคือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ อันดับสาม คือ การสนองตอบลูกค้า อันดับสี่ คือ การให้ความเชื่อมั่น และอันดับสุดท้าย คือ ความเอาใจใส่ (3) ตัวแปรคุณภาพบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเป็นความสัมพันธ์ในทางบวก

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ พฤติกรรมของผู้สูงอายุ สถานบริการดูแลผู้สูงอายุ จังหวัดปทุมธานี

Abstract

The objectives of this research were to: (1) study the behavior of the elderly in Pathum Thani Province affecting the satisfaction of the elderly care facility for the elderly in Pathum Thani Province; (2) study the quality of services affecting the satisfaction of the elderly care facility for the elderly in Pathum Thani Province; and (3) find the relationship between service quality and satisfaction in using the elderly care facility in Pathum Thani Province.

The study was conducted through a survey. The elderly people in Pathum Thani Province, which has a population of 148,660 people, were used in the study. The Taro Yamane formula determined the sample size to be 399 people. The sampling technique used was purposeful sampling. A questionnaire with a reliability rating of 0.96 was used as the research tool. Percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis were the statistics used.

The research findings were as follows: (1) the most elderly were female, over 70, single, with a lower bachelor's degree, the source of income is work savings, the accompanying family, the number of accompanying persons, the length of stay 3-4 weeks, and the method. It takes an ambulance to get there. (2) The following service quality variables influenced the satisfaction of the elderly care facility in Pathum Thani Province: first, tangibility; second, dependability; third, responsiveness; fourth, assurance; and finally, empathy; and (3) the service quality variables had a positive correlation with service satisfaction.

Keywords: Service Quality, Behavior of the Elderly, Elderly Care Facility, Pathum Thani Province.

บทนำ

สถานการณ์ประชากรกำลังได้รับความสนใจในสังคมโลกปัจจุบันเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากโครงสร้างประชากรที่กำลังมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องเข้าสู่ "สังคมผู้สูงอายุ" [Aging Society:หมายถึงการที่มีประชากรอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไปมากกว่า ร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด (Papar K., 2013) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรโลกนี้ มีผลให้สัดส่วนของผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นประชากรโลกได้เปลี่ยนผ่านสู่ประชากรสูงวัยแล้ว ในปี พ.ศ. 2555 โลกมีประชากรอายุ 65 ปี ขึ้นไปประมาณร้อยละ 8 ของประชากรโลกทั้งหมด 7,000 ล้านคน สำหรับประเทศพัฒนาแล้วมีสัดส่วนประชากรสูงอายุ ร้อยละ 16 ซึ่งมีมากกว่าประเทศกำลังพัฒนาที่มีประชากรสูงอายุอยู่ที่ร้อยละ 6 ข้อมูลเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า กลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว เช่น ประเทศสมาชิกในยุโรป อเมริกาเหนือได้เข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์แล้ว (Population Reference Bureau, 2012 Claiming in Chongchit Ritthong and the Faculty, 2013) ในขณะที่บางประเทศในเอเชีย เช่น ญี่ปุ่น ได้เข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอดแล้วเช่นกันโดยมีสัดส่วนผู้สูงอายุมากถึงร้อยละ 30.4 (Gubhaju, 2011 Claiming in Chongchit Ritthong and the Faculty, 2013) นอกจากนี้องค์การสหประชาชาติได้ทำงานวิจัยซึ่งตีพิมพ์เผยแพร่ตั้งแต่ปี 2007 หรือ 13 ปี มาแล้วว่าโลกจะมีประชากรสูงอายุเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าประชากรวัยเด็กเป็นครั้งแรกก่อนปี 2050 โดยจะมีสัดส่วนถึง 21% ของประชากรโลก ซึ่งมากกว่าช่วงใดๆ ในประวัติศาสตร์ของมวลมนุษยชาติ (Wiwan Tharahiranchot, 2013)

เพราะฉะนั้น ประเทศไทยก็กำลังประสบปัญหาประชากรผู้สูงอายุ ซึ่งมีอายุ 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไปเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเช่นกัน โดยในปี พ.ศ. 2556 ประชากรสูงอายุที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไปมีประมาณ 9.5 ล้านคน

คิดเป็นร้อยละ 17.4 ของประชากรทั้งหมดของประเทศและคาดว่าจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 19.8 ในปี 2568 (Institute of Elderly Medicine, 2006) สำหรับจังหวัดปทุมธานี ในปี 2554 พบว่า ประชากรสูงอายุที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไปมีจำนวน 64,746 คน คิดเป็นร้อยละ 13.44 จัดเป็นลำดับความรุนแรงที่ 40 ใน 77 จังหวัดของประเทศไทย (Office of the Permanent Secretary, Ministry of Social Development and Human Security, 2013) จังหวัดปทุมธานีจึงจัดเป็นจังหวัดหนึ่งของประเทศไทยที่เป็นสังคมวัยสูงอายุ

จากการคาดการณ์อีกประมาณสิบสองปี หรือหนึ่งทศวรรษข้างหน้าแนวโน้มของจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นดังกล่าวข้างต้น ทำให้หลายจังหวัดของประเทศไทย รวมทั้งจังหวัดปทุมธานีที่จะกลายเป็นสังคมผู้สูงอายุต่อไป ซึ่งหมายถึงไม่ใช่เพียงแค่กลุ่มประชากรที่มีอายุมากขึ้นเท่านั้นแต่หมายถึงเป็นกลุ่มวัยที่มีความเสื่อมถอยลงทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ รวมถึงภาวะสุขภาพที่ตามมา โดยเฉพาะกลุ่มโรคเรื้อรังที่ไม่ติดต่อ ซึ่งจะส่งผลให้ประเทศปฏิเสธไม่ได้ที่จะมีการแบกรับภาระโรค (Burden of Diseases) (Wandee Phokkul and Faculty, 2004) ด้วยเล็งเห็นความสำคัญในการดูแลและการบริการด้านสุขภาพผู้สูงอายุ กรุงเทพมหานครจึงได้ริเริ่มจัดตั้งศูนย์เวชศาสตร์ผู้สูงอายุขึ้นซึ่งเป็นโรงพยาบาลผู้สูงอายุแห่งแรกในประเทศไทย โดยเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2555 ม.ร.ว.สุขุมพันธุ์ บริพัตร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นประธานเปิดอาคารผู้ป่วยนอก (ไอพีดี) โรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียนกรุงเทพมหานคร และต่อจากนั้นก็ได้มีการเปิดสถานบริการด้านสุขภาพผู้สูงอายุในจังหวัดต่างๆ อีกมากมาย จึงทำให้เกิดธุรกิจใหม่ๆ ขึ้น ซึ่งไม่ใช่เฉพาะแค่ธุรกิจการรักษาพยาบาล และการดูแลรักษาผู้สูงอายุเท่านั้น แต่ครอบคลุมไปถึงสถานที่พักอาศัยของผู้สูงอายุ ซึ่งเรียกว่า “ธุรกิจผู้สูงอายุ” หรือ “senior business” แนวโน้มธุรกิจบริการผู้สูงอายุ มีแนวโน้มเติบโตในอนาคต แต่อย่างไรก็ดี การแข่งขันกันในตลาดก็มีแนวโน้มจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น และการเริ่มต้นทำธุรกิจประเภทนี้ก็ไม่ใช่ว่าจะง่ายมากนัก โดยที่น่าสังเกตอย่างยิ่งคือ คนที่มีอายุเกินกว่า 60 ปีขึ้นไปส่วนมากไม่ชอบได้รับการดูแลเหมือนเป็นคนแก่และการดูแลผู้สูงอายุจะแตกต่างจากการดูแลทั่วไป ประกอบไปด้วยบริการต่างๆ เช่น การเฝ้าดูแลอย่างเอาใจใส่ การส่งอาหาร การช่วยซื้อของและการทำความสะอาด เป็นต้น ซึ่งบริการเหล่านี้จัดขึ้นเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตหลายด้าน เช่น อาหารและโภชนาการ ผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพและเครื่องสำอางชะลอความแก่ กิจกรรมสันทนาการและงานอดิเรก เป็นต้น ทั้งหมดนี้เพื่อช่วยผ่อนคลาย ลดความเครียดจากการเป็นผู้สูงอายุ ดังนั้นเพื่อให้ประสบความสำเร็จในธุรกิจนี้ต้องทำความเข้าใจคุณภาพบริการและสามารถตอบสนองความต้องการที่ละเอียดอ่อนของผู้สูงอายุแต่ละคนอย่างละเอียดถี่ถ้วน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานีเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพบริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 148,660 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย 2560, ข้อมูลสถิติจำนวนผู้สูงอายุในประเทศไทย) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5 % ซึ่งจะได้จำนวนตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 399 ตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยสุ่มเก็บตัวอย่างจากผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.96 ความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.87
5. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรม spss และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานีทั้งหมดจำนวน 399 คน

เป็นเพศหญิงจำนวน 214 คน (ร้อยละ 53.60) และเพศชายจำนวน 185 คน (ร้อยละ 46.40) ตามลำดับ

มีอายุ มากกว่า 70 ปี จำนวน 175 คน (ร้อยละ 43.90) รองลงมาเป็นอายุ 61-65 ปี จำนวน 143 คน (ร้อยละ 35.80) อายุ 66-70 ปี จำนวน 58 คน (ร้อยละ 14.50) อายุ 55-60 ปี จำนวน 23 คน (ร้อยละ 5.80)

มีสถานภาพโสดจำนวน 271 คน (ร้อยละ 67.90) รองลงมามีสถานภาพสมรส จำนวน 111 คน (ร้อยละ 27.80) มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 17 คน (ร้อยละ 4.30) ตามลำดับ

มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 299 คน (ร้อยละ 74.90) รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 85 คน (ร้อยละ 21.30) มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.00) มีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.80) ตามลำดับ

มีแหล่งที่มาของรายได้ มีเงินออมจากการทำงาน จำนวน 185 คน (ร้อยละ 46.40) รองลงมาเป็นเงินช่วยเหลือเลี้ยงดูบุตร จำนวน 110 คน (ร้อยละ 27.60) เบี้ยบำนาญ จำนวน 76 คน (ร้อยละ 19.00) เงินเดือน จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.00) เงินช่วยเหลือจากญาติ/พี่น้อง จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.75) เบี้ยบำเหน็จ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.50) เงินจากประกันสังคม จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.50) เงินช่วยเหลือจากรัฐบาล จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.25) ตามลำดับ

ผู้ที่มาด้วย อันดับแรก ครอบครัว จำนวน 272 คน (ร้อยละ 68.20) รองลงมา คือ เพื่อนที่ทำงาน จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.00) ไม่มีผู้ที่มาด้วย จำนวน 34 คน (ร้อยละ 8.50) เพื่อน จำนวน 18 คน (ร้อยละ 4.50) อื่นๆ จำนวน 17 คน (ร้อยละ 4.30) ลำดับสุดท้าย คือ ญาติพี่น้อง จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.50) ตามลำดับ

จำนวนผู้ที่มาด้วยในแต่ละครั้ง อันดับแรก ผู้ที่มาด้วย 2 คน จำนวน 180 คน (ร้อยละ 45.10) รองลงมา คือ ผู้ที่มาด้วย 3 คน จำนวน 77 คน (ร้อยละ 19.30) เดินทางคนเดียว จำนวน 67 คน (ร้อยละ 16.80) ผู้ที่มาด้วย 4 คน จำนวน 44 คน (ร้อยละ 11.00) ผู้ที่มาด้วย 5 คน จำนวน 20 คน (ร้อยละ 5.00) ลำดับสุดท้าย คือ มากกว่า 5 คน จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.80) ตามลำดับ

ระยะเวลาในการเข้าพัก อันดับแรก 3-4 สัปดาห์ จำนวน 124 คน (ร้อยละ 38.60) รองลงมา คือ 5-6 สัปดาห์ จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.30) มากกว่า 6 สัปดาห์ จำนวน 77 คน (ร้อยละ 19.30) และลำดับสุดท้าย คือ 1-2 สัปดาห์ จำนวน 67 คน (ร้อยละ 16.80) ตามลำดับ

วิธีการเดินทางมา อันดับแรก รถพยาบาล จำนวน 142 คน (ร้อยละ 35.60) รองลงมา คือ รถยนต์ส่วนตัว จำนวน 137 คน (ร้อยละ 34.30) รถโดยสารสาธารณะ จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.30) และลำดับสุดท้าย คือ อื่นๆ จำนวน 19 คน (ร้อยละ 4.80) ตามลำดับ

2) การวิเคราะห์คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ พบว่า

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุโดยพิจารณา ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility)	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. มีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ	3.56	.918	มาก
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด ลิฟต์รถเข็น ราวจับ	3.42	.801	ปานกลาง
3. มีป้ายแสดงที่ชัดเจน มองเห็นง่าย	3.22	.889	ปานกลาง
4. สถานที่โปร่งใส สะอาด สบายตาและทำให้รู้สึกปลอดภัย	3.41	.828	ปานกลาง
รวม	3.40	.0859	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ มีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ ($\bar{X} = 3.56$) มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด ลิฟต์รถเข็น ราวจับ ($\bar{X} = 3.42$) และสถานที่โปร่งใส สะอาด สบายตาและทำให้รู้สึกปลอดภัย ($\bar{X} = 3.41$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุโดยพิจารณาด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. พนักงานมีความตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ท่าน	3.42	.882	ปานกลาง
2. พนักงานให้บริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้ม	3.36	.879	ปานกลาง
3. วัสดุอุปกรณ์ของสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมกับผู้สูงอายุ	3.33	.857	ปานกลาง
4. มีระบบเรียกยามฉุกเฉิน เพื่อให้ความช่วยเหลือทันเวลาที่	3.41	.880	ปานกลาง
รวม	3.38	0.874	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ท่าน ($\bar{X} = 3.42$) มีระบบเรียกยามฉุกเฉิน เพื่อให้ช่วยได้ทันท่วงที ($\bar{X} = 3.41$) และพนักงานให้บริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้ม ($\bar{X} = 3.36$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุโดยพิจารณาด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)

ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. มีบริการยานพาหนะสำหรับเคลื่อนย้าย เช่น รถพยาบาล	3.42	.891	ปานกลาง
2. พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เช่น ผู้สูงอายุเป็นลม	3.41	.890	ปานกลาง
3. พนักงานกระตือรือร้นและใส่ใจท่าน	3.22	.889	ปานกลาง
4. พนักงานมีความเต็มใจให้บริการและช่วยเหลือท่าน	3.36	.879	ปานกลาง
รวม	3.35	0.887	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 ด้านการสนองตอบลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ มีบริการยานพาหนะสำหรับเคลื่อนย้าย เช่น รถพยาบาล ($\bar{X} = 3.42$) พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เช่น ผู้สูงอายุเป็นลม ($\bar{X} = 3.41$) พนักงานมีความเต็มใจให้บริการและช่วยเหลือท่าน ($\bar{X} = 3.36$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุโดยพิจารณาการให้ความเชื่อมั่น (Assurance)

การให้ความเชื่อมั่น (Assurance)	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ภายในห้องพักมีปุ่มสัญญาณเตือนไปยังเคาเตอร์ผู้ดูแลเพื่อติดต่อกรณีฉุกเฉิน	3.50	.847	ปานกลาง
2. สิ่งอำนวยความสะดวกใช้งานได้ง่ายและปลอดภัย	3.43	.926	ปานกลาง
3. มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เช่น กล้องวงจรปิด	3.42	.804	ปานกลาง
4. พนักงานรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของท่าน	3.20	.909	ปานกลาง
รวม	3.38	0.856	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 ด้านการให้ความเชื่อมั่นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ภายในห้องพักรมมีปุ่มสัญญาณเตือนไปยังเคาเตอร์ผู้ดูแลเพื่อติดต่อกรณีฉุกเฉิน ($\bar{X} = 3.50$) สิ่งอำนวยความสะดวกใช้งานได้ง่ายและปลอดภัย ($\bar{X} = 3.43$) และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เช่น กล้องวงจรปิด ($\bar{X} = 3.42$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ โดยพิจารณาด้านความเอาใจใส่(Empathy)

ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1.มีช่องทางด่วนพิเศษสำหรับผู้สูงอายุที่ป่วยหนัก	3.15	.988	ปานกลาง
2.บริการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ เช่น การบำบัดหรือฟื้นฟูสภาพร่างกายจากการป่วย	3.42	.987	ปานกลาง
3.มีกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ออกกำลังกาย ร้องคาราโอเกะ นั่งสมาธิ	3.77	.860	มาก
4.มีอาหารเพื่อสุขภาพพร้อมกับบรรยากาศที่ดีต่อใจ	3.20	.909	ปานกลาง
รวม	3.38	0.938	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 ด้านความเอาใจใส่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ มีกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ออกกำลังกาย ร้องคาราโอเกะ นั่งสมาธิ ($\bar{X} = 3.77$) บริการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ เช่น การบำบัดหรือฟื้นฟูสภาพร่างกายจากการป่วย ($\bar{X} = 3.42$) และมีอาหารเพื่อสุขภาพพร้อมกับบรรยากาศที่ดีต่อใจ ($\bar{X} = 3.20$)

3) ความพึงพอใจในการใช้งานสถานบริการผู้สูงอายุ พบว่า

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานสถานบริการผู้สูงอายุ

ความพึงพอใจในการใช้งานสถานบริการ ผู้สูงอายุ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1.ท่านพอใจในความสะอาดและความปลอดภัย	3.51	.885	มาก
2.ท่านพอใจในการบริการของพนักงาน	3.59	.848	มาก
3.ท่านพอใจในอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย	3.67	.842	มาก
4.ท่านพอใจในค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับสิ่งที่ได้รับ	3.53	.822	มาก
5.โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ	3.64	.914	มาก
รวม	3.06	0.862	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 ด้านการตัดสินใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ท่านพอใจในอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.67$) โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ ($\bar{X} = 3.64$) และท่านพอใจในการบริการของพนักงาน ($\bar{X} = 3.59$)

4) การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุเมื่อให้ปัจจัยคุณภาพบริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ตัวแปรคุณภาพบริการ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรคุณภาพบริการ 2 ด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการสนองตอบลูกค้าไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี สามารถเขียนสมการได้ดังนี้

สมการสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน

$$\hat{Y} = 0.453 + 0.261 (X_4)^* + 0.622 (X_5)^*$$

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z' = 0.232 (X_4)^* + 0.584 (X_5)^*$$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยสรุปจากสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี พบว่า มีตัวแปรคุณภาพบริการด้านการให้ความเชื่อมั่น และด้านความเอาใจใส่ผลในทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ หากตัวแปรคุณภาพบริการด้านการให้ความเชื่อมั่น ปรับตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานีปรับตัวเพิ่มขึ้น 0.232 หน่วย หากตัวแปรคุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ ปรับตัวเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานีปรับตัวเพิ่มขึ้น 0.584 หน่วย

อภิปรายผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้สูงอายุที่เข้าใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยที่ได้รับแสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุส่วนมากเป็นเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับเพ็ญพร กลัดหล้า (2562) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ ธมนวรรณ บรรพสุทธิ (2561) ทำวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าชาวญี่ปุ่น กรณีศึกษา โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพบริการส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าชาวญี่ปุ่น

ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร และยังพบว่าความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับ เพ็ญพร กลัดหล้า (2562) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน พบว่า ตัวแปรคุณภาพบริการมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน เป็นความสัมพันธ์ในทางบวกจะส่งผลให้ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน ปรับตัวเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ และด้านการสนองตอบลูกค้า สามารถอธิบายได้ตามลำดับดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ มีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุโดยเฉพาะ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ทางลาด ลิฟต์รถเข็น รววจับ และสถานที่โปร่งใส สะอาด สบายตา และทำให้รู้สึกปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับ เบญจพร เชื้อผึ้ง, ณัฐพล ประดิษฐ์ผลเลิศ, รัชต วรณสุขะศิริ, สันติธร ภูริภักดี (2020) ทำวิจัยเรื่องแนวทางการจัดการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ทางเดิน ทางลาด บันได และลิฟต์ โดยความคาดหวังของนักท่องเที่ยวสูงอายุต่อที่พักแรม นักท่องเที่ยวสูงอายุมีความคาดหวังสูงสุด

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความตั้งใจในการแก้ปัญหาให้ท่าน มีระบบเรียกยามฉุกเฉิน เพื่อให้ช่วยได้ทันทั่วทั้งที่ และพนักงานให้บริการด้วยความจริงใจ ยิ้มแย้ม ซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญพร กลัดหล้า (2562) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวสูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน พบว่า คุณภาพการบริการเป็นรายด้าน อันดับแรก คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น

3. ด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ภายในห้องพักมีปุ่มสัญญาณเตือนไปยังเคาเตอร์ผู้ดูแลเพื่อติดต่อกรณีฉุกเฉิน สิ่งอำนวยความสะดวกใช้งานได้ง่ายและปลอดภัย และมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี เช่น กล้องวงจรปิด ซึ่งสอดคล้องกับ ขวลิต นรสาร และ อูมา สีนุญเรื่อง (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครของผู้สูงอายุ ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป และกลุ่มวัยที่จะก้าวเข้าสู่ผู้สูงอายุ ที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปี จนถึง 60 ปี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินคุณภาพของระบบขนส่งสาธารณะมากที่สุด คือ ลักษณะทางกายภาพของสถานีขนส่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุ มีอาคารที่พักเพียงพอ มีห้องน้ำเพียงพอและสะอาด

4. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ มีกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ เช่น ออกกำลังกาย ร้องคาราโอเกะ นั่งสมาธิ บริการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้สูงอายุ เช่น การบำบัดหรือฟื้นฟูสภาพร่างกายจากการป่วย และมีอาหารเพื่อสุขภาพพร้อมกับบรรยากาศที่ดีต่อใจซึ่งสอดคล้องกับ นววรรณ ทวยเจริญ (2556) ได้ทำวิจัยเรื่องโครงการการพัฒนาสภาพแวดล้อมภายในอาคารที่เหมาะสมต่อการมองเห็นของผู้สูงอายุ พบว่า วิวที่มองผ่าน

หน้าต่างในห้องรับแขกที่ก่อให้เกิดความสบายตาสำหรับผู้สูงอายุชาวไทยนั้นควรจะเป็นวิวประเภทวิวสวนโดยประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญได้แก่ น้ำ สัตว์ ผู้คน ดวงอาทิตย์ รวมถึงการมีสิ่งก่อสร้างหรืองานสถาปัตยกรรมรวมอยู่เป็นส่วนหนึ่งในวิว

5. ด้านการสนองตอบลูกค้า(Responsiveness)ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ มีบริการยานพาหนะสำหรับเคลื่อนย้าย เช่น รถพยาบาล พนักงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เช่น ผู้สูงอายุเป็นลม และพนักงานมีความเต็มใจให้บริการและช่วยเหลือท่าน ซึ่งสอดคล้องกับ เบญจพร เชื้อผึ้ง, ณัฐพล ประดิษฐ์ผลเลิศ, รัชต วรณสุขะศิริ, สันติธร ภูริภักดี (2020) ทำวิจัยเรื่องแนวทางการจัดการบริการของโรงแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยที่มาพักแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุต่อที่พักแรมนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุมีความคาดหวังสูงที่สุดต่อด้านที่พักและบริการรองลงมาคือ ด้านพนักงานบริการ

6. ความพึงพอใจในการใช้งานสถานบริการผู้สูงอายุ โดยพิจารณาด้านการตัดสินใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ท่านพอใจในอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ และท่านพอใจในการบริการของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญพร กลัดหล้า (2562) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมกับคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแรมของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวไทยในอำเภอหัวหิน พบว่า พิจารณาความพึงพอใจในการเข้าพักแรมเป็นรายข้อ พบว่า อันดับแรก คือ พอใจในอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย และพอใจในค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับสิ่งที่ได้รับ

องค์ความรู้จากการวิจัย

การวิจัยนี้สามารถสร้างคุณประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมต่อธุรกิจสถานบริการดูแลผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานี โดยธุรกิจสถานบริการดูแลผู้สูงอายุจะต้องมีความเข้าใจด้านพฤติกรรมการใช้บริการ คือ ผู้ที่มาด้วย จำนวนผู้ที่มาด้วยในแต่ละครั้ง ระยะเวลาในการเข้าพักและวิธีการเดินทางมา แล้วจะต้องมีคุณภาพการบริการที่ดีใน 5 ด้าน คือ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) 2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้(Reliability) 3. ด้านการสนองตอบลูกค้า(Responsiveness) 4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) 5. ด้านความเอาใจใส่(Empathy) ดังโมเดลดังต่อไปนี้



ข้อเสนอแนะการวิจัยต่อไป

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สถานบริการดูแลผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานีควรมีนโยบายในการให้คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านดังต่อไปนี้ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) 2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3. ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) 4. ด้านการให้ความเชื่อมั่น (Assurance) 5. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

สถานบริการดูแลผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานีควรปรับเปลี่ยนสถานที่พักแรมตามที่ผู้สูงอายุต้องการ ที่พักรมมีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ความปลอดภัยตามทาง ภายในห้องพักและบริเวณโดยรอบ เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกปลอดภัยและสบายใจ แม้จะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุเหมือนกัน แต่ความสนใจหรือกิจกรรมที่ชอบทำของแต่ละบุคคลก็มีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ดังนั้น การทำการตลาดกับกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคล ทั้งในด้านทัศนคติ หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน จึงจำเป็นต้องมีมาตรฐานในด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุต่อไป

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการทำการวิจัยข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ของผู้สูงอายุเพิ่มเติมเนื่องจากจะได้ข้อมูลที่จะได้นำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุเพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการวางแผนดึงดูดผู้สูงอายุให้เข้ามาใช้บริการสถานบริการดูแลผู้สูงอายุในจังหวัดปทุมธานีเพิ่มขึ้น

References

- Jongjit Ritthirong, Sutthida Chuanwa & Promote prasertkun. (2013). Aging of the population in ASEAN. Retrieved 15 April 2014, from [https:// www2.ipsr.mahidol.ac.th/ipsr/](https://www2.ipsr.mahidol.ac.th/ipsr/)
- Chawalit Norasan & Uma Seeboonruang. (2019). Travel Behavior in Bangkok for Elderly Travelers (Thesis Faculty of Engineering), King Mongkut's Institute of Technology Ladkraban.
- Thamonwan Bumpasoot. (2018). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction And Loyalty a Case Study of One Private Hospital in Bangkok. (Thesis Master of Business Administration Program in Japanese Business Administration Graduate School) Thai-Nichi Institute of Technology.
- Nuanwan Tuaycharoen. (2013). The development of appropriate interior environment for Thai senior visibility (Faculty of Architecture), Naresuan University.
- Penporn Kladlum. (2020). Behavior and Service Quality Affecting the Satisfaction to use Hotel Accommodation Among Thai Elderly Tourists in Hua Hin at Prachuap Khiri Khan Province (Independent Study Master of Business Administration Bachelor of Business Administration Hotel Management), University of the Thai Chamber of Commerce.

- Wandee Phokakul & All. (2004). The results of the survey on health and fitness of the elderly, Nonthaburi: Agricultural Cooperative Association of Thailand Printing House.
- Wiwan tharahirunchot. (2013). Prepare to deal with the change in the global population Structure, Bangkokbiznews. Retrieved 15 December 2020.
- Benjaporn Chuapung, Nattapol Praditphonlert, Ratchata Warunsukhasiri, Santidhorn Pooripakdee. (2020). Hotel Service Management for Thai Elderly Tourists Staying at PhraNakhonSi Ayutthaya Province, (Doctorate of Philosophy Degree Tourism Management), University of Phayao.
- Pathum thani Provincial Health Office. (2013). Briefing Pathum Thani Province. Retrieved 15 December 2020. From http://pathumthani_news/attach_file/
- National Statistical Office Ministry of Interior. (2017). Statistics on the number of elderly people in Thailand. Retrieved 15 December 2020. From <http://www.dop.go.th/th/know/1>.
- Institute Of Geriatric Medicine. (2005). Elderly care multidisciplinary. Bangkok: Agricultural Cooperative Association of Thailand Printing House.
- Social Development and Human Security Office. (2013). Top stories of the week. health journal (4), 1-3.
- Papar Kananurak. (2013). *An Economic Analysis of Voluntary Health Insurance after Retirement*. Retrieved April 15, 2014, from Website:<http://www.bot.or.th/Thai/>

