หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการบริการของบ้านพักคนชราที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของกลุ่มผู้สูงวัยในพื้นที่ภาคตะวันออก
คำสำคัญ	บ้านพักคนชรา / ความรู้สึกผูกพัน / ความพึงพอใจ / การบอกต่อ
ชื่อนักศึกษา	ญาณี เดชพิพัฒน์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธินี มงคล
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2567

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชราที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจ และการบอกต่อของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้อยู่อาศัยในบ้านพักคนชราในส่วนของหน่วยงานเอกชนในภาคตะวันออก ประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี ปราจีนบุรี จันทบุรี ระยอง ยกเว้นจะเชิงเทราสระแก้วและตราด จำนวน 360 คน (36แห่ง) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออกที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านขนาดสถานบริการบ้านพักคนชราที่พักอาศัย ที่แตกต่างกัน จะมีระดับทัศนคติที่แตกต่าง โดยพบว่าผู้สูงอายุที่พักในสถานบริการบ้านพักคนชราขนาดกลาง (16-30 ราย) มีความพึงพอใจและมีการบอกต่อมากกว่า ผู้สูงอายุที่พักในสถานบริการบ้านพักคนชราขนาดเล็ก (ไม่เกิน 15 ราย) ส่วนผู้สูงอายุที่พักอาศัยในบ้านพักคนชราในพื้นที่เขตภาคตะวันออกที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระยะเวลาที่พักอาศัย ลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกัน จะมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน 2) คุณภาพการบริการของบ้านพักคนชรามีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจ และการบอกต่อของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality of Nursing Homes Affecting Feelings of Attachment, Satisfaction, and Word-of-Mouth among Elderly in the Eastern Region
Keyword	Nursing Home / Feelings of Attachment / Satisfaction / Word of Mouth
Student	Yanee Dachphiphat
Thesis Advisors	Assistant Professor Dr.Suthinee Mongkol
Level of study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2024

ABSTRACT

Research aims to 1) measure attitude levels among elderly in the Eastern region, 2) to compare attitude levels among elderly in the Eastern region categorized by demographic characteristics, and 3) to investigate service quality factors provided by nursing homes that affect feelings of attachment, satisfaction and word-of-mouth among elderly in the Eastern region. This is a quantitative research using questionnaires. The sample group comprises 360 residents from 36 private nursing homes in the Eastern region including Chonburi, Prachinburi, Chanthaburi and Rayong provinces except Chachoengsao, Sa Kaeo and Trat. Data collected was analyzed using statistical methods such as frequency distribution, percentages, arithmetic mean, and standard deviation.

The research found that 1) elderly in the Eastern region with different personal factors in terms of size of nursing homes where they reside would have different attitude levels. Elderly residents in medium-sized nursing homes (16-30 residents) are more satisfied and more likely to recommend nursing homes than those in small-sized homes (no more than 15 residents). Research found that, 1) elderly in the Eastern region with different personal factors such as gender, age, length of stay, and family characteristics do not show differences in their attitudes. 2) The quality of services provided by nursing homes significantly affect feelings of attachment, satisfaction, and word-of-mouth among elderly in the Eastern region, with a statistically significant level of 0.05.

SPU CHONBURI