

**คุณภาพการบริการของบ้านพักคนชราที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจ
และการบอกต่อของกลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคตะวันออก
Service quality of nursing homes affecting feelings
Of attachment, satisfaction, and word-of-mouth
Among elderly in the eastern region**

ญาณิ เดชพิพัฒน์¹, สุธินี มงคล²

¹บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

อีเมล Yaneedachpipat@hotmail.com

²มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี อีเมล Yaneedachpipat@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก 2) เปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และ 3) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชราที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจ และการบอกต่อของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุอาศัยในบ้านพักคนชราในส่วนของหน่วยงานเอกชนในภาคตะวันออกจำนวน 360 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบทราบดีจำนวนประชากรโดยเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออกที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระยะเวลาที่พักอาศัย และลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกัน จะมีระดับทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออกที่ไม่แตกต่างกัน เพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีอายุต่ำกว่า 60 ปี ระยะเวลาการพักอาศัยน้อยกว่า 1 ปีรวมถึงอยู่ตัวคนเดียว และยังเป็นช่วงอายุที่สามารถทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนกลุ่มเดียวกันได้ แต่ต้องการเอาใจใส่และการบริการทางแพทย์รวมถึงพยาบาลดูแลอย่างเหมาะสมคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายเนื่องจากผู้สูงอายุต้องการใช้เงินไปหลายชีวิตที่บ้านพักคนชราตลอดอายุการเกษียณ ปัจจุบันบ้านพักคนชราเอกชนหลายแห่งมีการตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุได้ครบถ้วน จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้สูงอายุในบ้านพักคนชราจึงมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกัน และ 2) ระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชราที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชราที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจ และการบอกต่อของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : บ้านพักคนชรา ความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจ การบอกต่อ

Abstract

This research aims to 1) study the attitude level of the elderly in the Eastern region, 2) compare the attitude level of the elderly in the Eastern region classified by demographic characteristics, and 3) examine the service quality factors of nursing homes that influence feelings of attachment, satisfaction, and word-of-mouth among the elderly in the Eastern region. The sample group consisted of residents from both private and public nursing homes for the elderly in the Eastern region, including Chonburi, Chachoengsao, Prachinburi, Chanthaburi, and Rayong, with the exception of Sa Kaeo and Trat. The sample consisted of 47 locations and 335 individuals, selected using a sampling method based on known population numbers. This research used an online questionnaire, Google Form, and statistics used for the data analysis include frequency distribution, percentage, arithmetic mean, and standard deviation. The findings revealed that 1) different personal factors such as gender, age, place of residence, length of stay, and family characteristics among the elderly in the Eastern region had no difference in attitude, and 2) the service quality of the nursing home significantly influences the attitudes of the elderly in the Eastern region, particularly in terms of feelings of attachment, satisfaction, and word-of-mouth, statistically significant at the .05 level.

Keywords : Nursing home, feelings of attachment, satisfaction, word of mouth

บทนำ

โลกเข้าสู่ศตวรรษแห่งผู้สูงอายุ องค์การสหประชาชาติได้ประเมินสถานการณ์ว่าปี พ.ศ. 2544-2643 (2001-2100) จะเป็นศตวรรษผู้สูงอายุ หมายถึงมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรจากทั่วโลก การคาดการณ์ว่าโลกกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในศตวรรษแห่งผู้สูงอายุช่วงปี ค.ศ. 2001-2100 นั้น แต่ละประเทศจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมของแต่ละประเทศ เช่น ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การพัฒนาทางการแพทย์ การโภชนาอาหาร ผลจากการพัฒนาทางเศรษฐกิจ ทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น มีความเป็นอยู่ที่ดี มีโภชนาการทางอาหารที่ถูกต้องเหมาะสม ประชากรมีมาตรฐานชีวิตที่ดี มีการศึกษา มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการแพทย์ ซึ่งจะส่งผลทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีขึ้น อัตราการตายลดลง ประชากรมีอายุยืนยาวจนทำให้โลกเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ประกอบกับอัตราเด็กเกิดใหม่ลดลงอีกด้วย ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะเปลี่ยนแปลงโครงสร้างโดยรวมของประเทศในอนาคต ซึ่งอาจส่งผลถึงเศรษฐกิจ ไลฟ์สไตล์และสังคม ประกอบกับปัญหาผู้สูงอายุในประเทศไทยยังคงประเด็นปัญหาที่ต้องการแก้ไข แต่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง สิ่งที่จะตามมาคือโอกาสในการสร้างธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่เกี่ยวกับเรื่องบ้านพักผู้สูงอายุที่ในปัจจุบันก็มีหลากหลายแบบให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการในการพักอาศัยในระยะยาว (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2567)

ประเทศไทยและทั่วโลกกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) สถิติผู้สูงอายุทั่วไปในไทยมีจำนวนมากถึง 13,064,929 ราย ส่วนใหญ่อยู่ตามลำพัง 1,348,397 ราย ดูแลตนเอง 610,405 ราย อยู่ระหว่างรอรับการดูแลจากภาครัฐ 229,605 ราย โดยในส่วนภาคตะวันออกมีสถิติผู้สูงอายุ 860,204 รายอยู่ตามลำพัง 107,212 ราย ดูแลตนเอง 30,744 ราย ส่วนมากจะอาศัยอยู่ที่จังหวัดชลบุรีมากถึง 251,347 ราย คิดเป็น 15.76 % ของผู้สูงอายุ

ทั้งหมดในเขตภาคตะวันออก (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566) ข้อมูลดังกล่าวทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้สูงอายุและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้สูงอายุในไทยกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมากโดยเฉพาะชาวต่างชาติที่สนใจในการลงทุนธุรกิจประเภทดังกล่าว อย่างไรก็ตามประเทศไทยมีส่วนได้เปรียบในด้านภูมิประเทศและสภาพอากาศที่เหมาะสมกับการพักผ่อน พักผ่อน และมีบุคลากรด้านสาธารณสุขที่มีความชำนาญ ทำให้ประเทศไทยเป็นหนึ่งในทางเลือกสำหรับนักลงทุนทั้งในไทยและต่างชาติ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564) แม้ว่าสัดส่วนของผู้สูงอายุที่พักอาศัยอยู่ในบ้านพักหลังเกษียณตั้งของรัฐบาลและเอกชนในปัจจุบันจะมีไม่มาก แต่เมื่อพิจารณาฐานของประชากรผู้สูงอายุที่ขยายใหญ่ขึ้น จำนวนของผู้สูงอายุที่ย้ายจากที่อยู่อาศัยเดิมภายหลังเกษียณอายุแล้วควรที่จะเพิ่มตามไปด้วย หมายถึงความต้องการที่พักอาศัยหลังเกษียณของผู้สูงอายุ (Retirement Housing) ซึ่งรวมถึงบ้านพักคนชรา (Nursing Home) จะสูงขึ้นตามไปด้วยสำหรับเหตุผล นอกเหนือจากปัญหาเรื่องสุขภาพแล้ว การเสียชีวิตของคู่สมรส ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความด้อยสมรรถภาพทางร่างกาย ทำให้ไม่อาจทำงานบ้านได้ด้วยตนเองดังเดิม ล้วนเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้สูงอายุหาที่อยู่ใหม่ทั้งสิ้น (อัจฉราวรรณ งามญาณ, 2555)

งานวิจัยที่ผ่านมาที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของธุรกิจบ้านพักคนชราได้แก่ การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยหลังเกษียณอายุ กรณีศึกษา ประชากรกลุ่ม B ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (บุษยากรณ์ ดรณวัติ, 2560) รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ (นันทภัส ทรัพย์โชคธนกุล, 2557) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบ้านพักคนชราในยุค New normal (พศิน ชื่นชูจิตต์, 2564) ปัจจัยส่วนบุคคลและส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบ้านพักคนชราของผู้สูงอายุ (โรจน์ ทิพมาตร์, 2562) อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชราที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของกลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออกซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อธุรกิจที่ให้บริการกลุ่มผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชราที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจ และการบอกต่อของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ที่อยู่อาศัยในบ้านพักคนชราส่วนของหน่วยงานเอกชนในภาคตะวันออก จำนวน 38 แห่ง ประกอบด้วย บ้านรักจริง เนิร์สซิงโฮม บ้านสมถวิลชีเนียร์แคร์ ชลบุรี บางแสนชีเนียร์โฮม บ้านธาราวดี เนอร์สซิงโฮม สาขาบางแสน บ้านประคบทอง บ้านร่มโพธิ์ร่มไทร 3 การดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิง ,บ้านศรีสายรุ้ง เนอร์สซิงโฮม เฮลท์แคร์ แอนด์ เซอร์วิส น้ำทิพย์เนิร์สซิงโฮม อยู่ดี เนิร์สซิงแคร์ ,พทยา เนอร์สซิงโฮม อีสตินี โฮม โฮมเมอเร่ ซีเนียร์ ลิฟวิง พทยา ชลบุรีโฮมแคร์ คามิลเลียน โซเซียล เซนเตอร์ ปราจีนบุรี ,บ้านธาราวดีเนอร์สซิงโฮม บ้านพักผู้สูงอายุ คามิลเลียน โซเซียล เซนเตอร์ จันทบุรี ,มายแคร์เนอสซิงโฮม พุทธเจริญ เนอร์สซิงโฮม อุบลราชธานี เนอร์สซิงโฮม ศูนย์พักพิงมุกดา เนอร์สซิงโฮม บ้านคุณยายเนอร์สซิงโฮม บ้านบุญปราณี เอส อาร์ บี โฮมแคร์ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิง เอส อาร์ บี เฮลท์แคร์ เซ็นเตอร์ 365 การดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง สุขใจเนอร์สซิงโฮม ,สุขใจเนอร์สซิงโฮม ศูนย์ดูแลสุขภาพผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงบ้านสวนศรีบุญญา

เมืองเกลงเนอร์สซิ่ง แคร่ พราว เนอร์สซิ่งโฮม บ้านเครือรักษ์ บ้านยงสุข สรรศิริ เนอร์สซิ่งโฮม ณ์ฐพล เนอร์สซิ่งโฮม อาร์. บี. พี. เนอร์สซิ่งโฮม ซีเนียร์เฮลท์แคร์ บ้าน ๙ บุญธรรมเนอร์สซิ่งโฮม ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา โดยใช้การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมและได้ใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ซึ่งกำหนดความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือระดับนัยสำคัญ $0.05 = 324.91 \approx 325$ คน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัยครั้งนี้จึงไม่ควรน้อยกว่า 325 คน เพื่อความสะดวกและป้องกันข้อผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 360 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยโครงสร้าง แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบ สำนวจรายการ (check list) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาที่ที่พักอาศัย และลักษณะครอบครัว ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชราจำนวน 5 ด้านจำนวน 20 ข้อ โดยดัดแปลงจาก Teck Hong Tan (2015) , Mei-Ling Wang (2013) และ Choi et al. (2010) ซึ่งประกอบด้วย 1. ด้านความสะอาดสบาย ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ 2. ด้านการดูแลเอาใจใส่ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ 3. ด้านความปลอดภัย ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ 4. ด้านกระบวนการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ 5. ด้านคุณภาพของสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้พิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) และความเชื่อมั่น (reliability) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item-objective congruency-IOC) จำนวน 5 ท่าน โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป โดยค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ($IOC \geq 0.5$) ถือว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนที่สามารถใช้ได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจะคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป หากข้อคำถามใดนั้นมีค่าดัชนี IOC น้อยกว่า 0.5 จะไม่นำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้แบ่งวิธีการเข้าถึงข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (review data) ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการจากแหล่งข้อมูลและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์บทความต่าง ๆ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (field data) ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการลงพื้นที่ที่ได้ทำการสุ่มไว้ และเมื่อได้แบบสอบถามครบ จึงนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 1.วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) สำหรับข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชรา 3. ค่า t-test และค่า F-test (one-way Anova) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างตัวแปร หากพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบรายคู่

สรุปผลการวิจัย

โดยรวมระดับทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.75 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก โดยรวม

ทัศนคติของผู้พักอาศัย	N = 360		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านความรู้สึกผูกพัน	3.95	0.76	มาก	3
2. ด้านความพึงพอใจ	4.09	0.74	มาก	1
3. ด้านการบอกต่อ	4.07	0.76	มาก	2
รวม	4.03	0.01	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออกโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า อันดับแรก คือ ด้านความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.09$) อันดับที่ 2 คือ ด้านการบอกต่อ โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 4.07$) และอันดับที่ 3 คือ ด้านความรู้สึกผูกพัน โดยมีค่าเฉลี่ยมาก ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก ด้านความรู้สึกผูกพัน

ด้านรู้สึกผูกพัน	N = 360		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านรู้สึกผูกพันกับบ้านพักคนชราแห่งนี้เป็นอย่างมาก	3.96	0.85	มาก	2
2. ท่านตั้งใจจะใช้บริการบ้านพักคนชราแห่งนี้ตลอดช่วงอายุวัยเกษียณ	3.94	0.83	มาก	3
3. ถ้าท่านมีโอกาสเลือกบ้านพักคนชราแห่งใหม่ ท่านก็จะยังเลือกใช้บริการบ้านพักคนชราแห่งนี้	4.00	0.86	มาก	1
4. ท่านรู้สึกว่าบ้านพักคนชราแห่งนี้ คือ บ้านของท่าน	3.93	0.92	มาก	4
รวม	3.95	0.03	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก ด้านความรู้สึกผูกพัน โดยรวม มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.84 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความรู้สึกผูกพัน อันดับแรก คือ ถ้าท่านมีโอกาสเลือกบ้านพักคนชราแห่งใหม่ ท่านก็จะยังเลือกใช้บริการบ้านพักคนชราแห่งนี้ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก อันดับสอง คือ

ท่านรู้สึกผูกพันกับบ้านพักคนชราแห่งนี้เป็นอย่างมาก มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก อันดับสาม คือท่านตั้งใจจะใช้บริการบ้านพักคนชราแห่งนี้ตลอดช่วงอายุวัยเกษียณ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก และอันดับสี่ คือท่านรู้สึกว่าบ้านพักคนชราแห่งนี้ คือบ้านของท่านมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก ด้านความพึงพอใจ

ด้านความพึงพอใจ	N = 360		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	
1. ท่านได้รับการดูแลจากบ้านพักคนชรา ด้วยความห่วงใยเสมือนหนึ่งเป็นญาติ	4.08	0.79	มาก	3
2. ท่านมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชรา	4.09	0.80	มาก	2
3. ท่านรู้สึกว่าค่าเช่าบ้านพักคนชราคุ้มค่างบเงินที่จ่าย	4.11	0.83	มาก	1
รวม	4.09	0.74	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก ด้านความพึงพอใจ โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.74 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความพึงพอใจ อันดับแรก คือ ท่านรู้สึกว่าค่าเช่าบ้านพักคนชราคุ้มค่างบเงินที่จ่าย มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก อันดับสอง คือ ท่านมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชรา มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมาก และอันดับสาม คือ ท่านได้รับการดูแลจากบ้านพักคนชรา ด้วยความห่วงใยเสมือนหนึ่งเป็นญาติ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก ด้านการบอกต่อ

ด้านการบอกต่อ	N = 360		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	
1. ท่านอยากให้คนรอบตัวท่านได้มาใช้บริการบ้านพักคนชราแห่งนี้	4.04	0.83	มาก	3
2. ท่านจะแนะนำบ้านพักคนชราแห่งนี้ ให้กับผู้ที่กำลังหาบ้านพักอยู่	4.09	0.83	มาก	2
3. ท่านจะบอกต่อแต่เรื่องที่ดีเกี่ยวกับบ้านพักคนชราแห่งนี้	4.09	0.85	มาก	1
รวม	4.07	0.76	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก ด้านการบอกต่อ โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.76 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการบอกต่อ อันดับแรก คือท่านจะบอกต่อแต่เรื่องที่ดีเกี่ยวกับบ้านพักคนชราแห่งนี้ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมาก อันดับสอง คือท่านจะแนะนำบ้านพักคนชราแห่งนี้ ให้กับผู้ที่กำลังหาบ้านพัก อยู่ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมาก และอันดับสาม คือท่านอยากให้คนรอบตัวท่านได้มาใช้ บริการบ้านพักคนชราแห่งนี้ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับตามลำดับ

เปรียบเทียบระดับทัศนคติของผู้สูงวัยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 มีอายุต่ำกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.9 ระยะเวลาที่พักอาศัย น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.7 และมีลักษณะ ครอบครัว อยู่คนเดียว คิดเป็นร้อยละ 59.2 เป็นต้น โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักอาศัย บ้านรักรังจรัง เนิร์สซิงโฮม คิดเป็นร้อยละ 16.1

โดยภาพรวมปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชราที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจ และการบอกต่อของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออกมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.70 ระดับความคิดเห็นมาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของผู้สูงวัยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก โดยรวม

คุณภาพการบริการของบ้านพักคนชรา	N = 360		ระดับ	
	$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	ลำดับที่
1. ด้านความสะอาดสบาย	4.08	0.71	มาก	5
2. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.14	0.70	มาก	3
3. ด้านความปลอดภัย	4.16	0.70	มาก	1
4. ด้านกระบวนการทำงาน	4.16	0.69	มาก	2
5. ด้านสภาพแวดล้อม	4.12	0.71	มาก	4
6. ด้านความเหมาะสมของราคา	4.08	0.72	มาก	6
รวม	4.12	0.70	มาก	

จากตารางที่ 5 ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของผู้สูงวัยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) แล้ว เมื่อพิจารณาปัจจัยเป็นรายด้าน พบว่า อันดับแรก คือ ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.70 ระดับความคิดเห็นมาก อันดับสอง คือ ด้านกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.69 ระดับความคิดเห็นมาก อันดับสาม คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.70 ระดับความคิดเห็นมาก อันดับสี่ คือ ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.71 ระดับความคิดเห็นมาก อันดับห้า

คือ ด้านความสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.71 ระดับความคิดเห็นมาก และอันดับหก คือ ด้านความเหมาะสมของราคา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.72 ระดับความคิดเห็นมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของผู้สูงวัยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ด้านความสะดวกสบาย

ด้านความสะดวกสบาย	N = 360		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. บ้านพักคนชรามีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายและ ศูนย์บริการต่างๆ ครบถ้วน	4.13	0.77	มาก	2
2. ท่านมีความสะดวกสบายในการเดินทางเข้ารับ บริการบ้านพักคนชรา	4.07	0.81	มาก	3
3. บ้านพักคนชรามีระบบการปิด-เปิดไฟฟ้าแบบ อัตโนมัติบริเวณบันไดโดยไฟจะสว่างขึ้นเมื่อมีคนเดิน ผ่าน	4.02	0.87	มาก	4
4. บ้านพักคนชรามีการจัดพื้นที่ให้ท่านได้ทำกิจกรรม หรือสามารถจัดกิจกรรมได้เอง ลดความรู้สึกแปลกแยก	4.13	0.82	มาก	1
รวม	4.08	0.71	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของผู้สูงวัยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ด้านความสะดวกสบาย พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) เท่ากับ 0.71 ระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความสะดวกสบาย พบว่า อันดับแรก คือบ้านพักคนชราที่มีการจัดพื้นที่ให้ท่านได้ทำกิจกรรมหรือสามารถจัดกิจกรรมได้เอง ลดความรู้สึกแปลกแยก มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก อันดับสอง คือบ้านพักคนชรา มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายและศูนย์บริการต่างๆ ครบถ้วน มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก และอันดับสาม คือท่านมีความสะดวกสบายในการเดินทางเข้ารับบริการบ้านพักคนชรา มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก และอันดับสี่ คือ บ้านพักคนชรา มีระบบการปิด-เปิดไฟฟ้าแบบอัตโนมัติบริเวณบันไดโดยไฟจะสว่างขึ้นเมื่อมีคนเดินผ่าน มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของผู้สุงวัยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ด้านการดูแลเอาใจใส่

ด้านการดูแลเอาใจใส่	N = 360		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	
1. บ้านพักคนชรามีคลับเฮาส์หรือศูนย์สำหรับกิจกรรม สันทนาการต่าง ๆ เพื่อให้ท่านได้มีกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น	4.15	0.75	มาก	3
2. บ้านพักคนชรามีพยาบาลหรือแพทย์คอยดูแลและ ตรวจสอบสุขภาพของท่าน	4.18	0.81	มาก	1
3. บ้านพักคนชรามีการติดตั้งเทคโนโลยี สำหรับอำนวยความสะดวกในการดูแลท่านให้มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบสัญญาณขอความช่วยเหลือ เครื่องมือกู้ชีพ และ อุปกรณ์ทางการแพทย์	4.10	0.81	มาก	4
4. บ้านพักคนชรามีกิจกรรมสันทนาการกับท่านอย่าง สม่ำเสมอ	4.16	0.82	มาก	2
รวม	4.14	0.70	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของผู้สุงวัยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า โดยรวมมีระดับ ความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.14 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) เท่ากับ 0.70 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยด้าน การดูแลเอาใจใส่ พบว่า อันดับแรก คือ บ้านพักคนชรามีพยาบาลหรือแพทย์คอยดูแลและตรวจสอบสุขภาพของท่าน มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมาก อันดับสอง คือ บ้านพักคนชรามีกิจกรรมสันทนาการกับท่าน อย่างสม่ำเสมอ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก และอันดับสาม คือ บ้านพักคนชรามีคลับเฮาส์ หรือศูนย์สำหรับกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ เพื่อให้ท่านได้มีกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.15 อยู่ในระดับมาก อันดับสี่ คือ บ้านพักคนชรามีการติดตั้งเทคโนโลยี สำหรับอำนวยความสะดวกในการดูแลท่านให้มี ประสิทธิภาพ เช่น ระบบสัญญาณขอความช่วยเหลือ เครื่องมือกู้ชีพ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ มีระดับความคิดเห็น เฉลี่ย เท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของผู้สุงวัยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	N = 360		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	
1. ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมีเจ้าหน้าที่ในบ้านพักคนชรา คอยดูแลตลอด 24 ชั่วโมง	4.20	0.79	มาก	1
2. บ้านพักคนชราจัดสรรพื้นที่และให้บริการตามสิ่งที่	4.16	0.79	มาก	3

ด้านความปลอดภัย	N = 360		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
ท่านต้องการ การออกแบบคำนึงถึงความปลอดภัยและ ออกแบบเพื่อผู้สูงอายุเป็นหลัก				
3. บ้านพักคนชราแห่งนี้มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการดูแล ความปลอดภัย เช่น ระบบเซนเซอร์ กล้องวงจรปิด	4.17	0.82	มาก	2
รวม	4.16	0.70	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของผู้ส่วยวัยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ด้านความปลอดภัย พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.70 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความปลอดภัย พบว่า อันดับแรก คือ ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมีเจ้าหน้าที่ในบ้านพักคนชราคอยดูแลตลอด 24 ชั่วโมง มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับมาก อันดับสอง คือบ้านพักคนชราแห่งนี้มีเครื่องมืออุปกรณ์ในการดูแลความปลอดภัย เช่น ระบบเซนเซอร์ กล้องวงจรปิด มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับมาก และอันดับสาม บ้านพักคนชราจัดสรรพื้นที่และให้บริการตามสิ่งที่ท่านต้องการ การออกแบบคำนึงถึงความปลอดภัยและออกแบบเพื่อผู้สูงอายุเป็นหลัก มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของผู้ส่วยวัยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ด้านกระบวนการการทำงาน

ด้านกระบวนการการทำงาน	N = 360		ระดับ ความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. กระบวนการของบ้านพักคนชรา ในการให้บริการ ท่านโดยรวม มีความรวดเร็ว	4.13	0.79	มาก	6
2. กระบวนการทำงานของบ้านพักคนชรา ในการ ให้บริการท่าน มีความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.15	0.82	มาก	4
3. กระบวนการทำงานของบ้านพักคนชรา มีการ วางแผนกิจกรรมอย่างเหมาะสม	4.17	0.79	มาก	3
4. กระบวนการของบ้านพักคนชรา ในการจัดการกับ ความต้องการของท่าน เป็นไปอย่างเหมาะสม	4.13	0.82	มาก	5
5. บ้านพักคนชรามีรูปแบบของการดูแลและทำ กิจกรรมที่เหมาะสมกับศักยภาพของท่าน	4.18	0.76	มาก	2
6. บ้านพักคนชรามีการรักษาพยาบาลตามภาวะ สุขภาพของท่านที่ได้มาตรฐาน	4.19	0.80	มาก	1
รวม	4.16	0.69	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของผู้สํวัยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ด้านกระบวนการการทำงาน พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.69 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัย ด้านกระบวนการการทำงาน พบว่า อันดับแรก คือ บ้านพักคนชราที่มีการรักษาพยาบาลตามภาวะสุขภาพของท่านที่ได้มาตรฐาน มีระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก อันดับสอง คือ บ้านพักคนชรา มีรูปแบบของการดูแลและทำกิจกรรมที่เหมาะสมกับศักยภาพของท่าน มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมาก อันดับสาม คือ กระบวนการทำงานของบ้านพักคนชรา มีการวางแผนกิจกรรมอย่างเหมาะสม มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับมาก อันดับสี่ คือ กระบวนการทำงานของบ้านพักคนชรา ในการให้บริการท่าน มีความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.15 อันดับห้า คือกระบวนการของบ้านพักคนชรา ในการจัดการกับความ ต้องการของท่าน เป็นไปอย่างเหมาะสม มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 และอันดับหก คือกระบวนการของ บ้านพักคนชรา ในการให้บริการท่านโดยรวม มีความรวดเร็ว มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของผู้สํวัยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ด้านสภาพแวดล้อม

ด้านสภาพแวดล้อม	$N = 360$		ระดับ		ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น		
1. บ้านพักคนชรามีส่วนสาธารณะเพียงพอให้ท่านเดินหรือวิ่งจ็อกกิ้งได้อย่างเหมาะสม	4.12	0.88	มาก	3	
2. สภาพแวดล้อมโดยรอบบ้านพักคนชรา ห่างไกลจากมลพิษเหมาะกับการพักผ่อนของท่าน	4.09	0.78	มาก	4	
3. ภายในบ้านพักคนชรา มีมุมสำหรับทำกิจกรรมที่ท่านเลือกเองได้	4.13	0.81	มาก	2	
4. ภายในบ้านพักคนชรา มีอากาศถ่ายเท ปลอดโปร่งเหมาะแก่การพักผ่อนของท่าน	4.17	0.78	มาก	1	
รวม	4.12	0.71	มาก		

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของผู้สํวัยในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.71 คือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า อันดับแรก คือ ภายในบ้านพักคนชรา มีอากาศถ่ายเท ปลอดโปร่ง เหมาะแก่การพักผ่อนของท่าน มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับมาก อันดับสอง คือภายในบ้านพักคนชรา มีมุมสำหรับทำกิจกรรมที่ท่านเลือกเองได้ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก อันดับสาม คือ บ้านพักคนชรา มี

สวนสาธารณะเพียงพอให้ท่านเดินหรือวิ่งจ็อกกิ้งได้อย่างเหมาะสมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก และอันดับสี่ คือ สภาพแวดล้อมโดยรอบบ้านพักคนชรา ห่างไกลจากมลพิษเหมาะกับการพักผ่อนของท่าน มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ด้านความเหมาะสมของราคา

ด้านความเหมาะสมของราคา	N = 360		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD	ความคิดเห็น	
1. ท่านคิดว่าบ้านพักคนชราที่ท่านเลือกคุณภาพการบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับราคาที่จ่าย	4.06	0.81	มาก	3
2. ท่านคิดว่าบ้านพักคนชราควรแจ้งอัตราค่าบริการต่าง ๆ อย่างละเอียดแก่ ผู้รับบริการ	4.09	0.78	มาก	2
3. ท่านรู้สึกว่าการเข้าพักรับบ้านพักคนชราคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย	4.11	0.78	มาก	1
รวม	4.08	0.72	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ด้านความเหมาะสมของราคา พบว่า โดยรวมมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.72 คือ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านความเหมาะสมของราคา พบว่า อันดับแรก ท่านรู้สึกว่าการเข้าพักรับบ้านพักคนชราคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก อันดับสอง คือท่านคิดว่าบ้านพักคนชราควรแจ้งอัตราค่าบริการต่าง ๆ อย่างละเอียดแก่ ผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 อยู่ในระดับมาก และอันดับสาม คือ ท่านคิดว่าบ้านพักคนชราที่ท่านเลือกคุณภาพการบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับราคาที่จ่าย มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานของผลการทดสอบสมมติฐาน (hypothesis testing)

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาที่พักอาศัย ที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่ แตกต่างกัน

ผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออกที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ สถานที่พักอาศัย ระยะเวลาที่พักอาศัย ลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติที่แตกต่างกันจะมีผลต่อมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: ระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชราที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก

ระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชราที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก ด้านความสะดวกสบาย ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความปลอดภัย ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมด้านความเหมาะสมของราคา มีผลต่อทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออกที่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชราที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของกลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก สามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงอนุมานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1: ผลวิจัยพบว่าผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออกที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ สถานที่พักอาศัย ระยะเวลาที่พักอาศัย ลักษณะครอบครัวที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์ทิพย์ วรรณาท (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องความต้องการของผู้สูงอายุในสถานบริบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีระดับความต้องการในสถานบริบาลเอกชนไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยของสิริพร สุทธิญา (2550 : 86) ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการดูแลตนเองกับความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุในสวนรมณีนาด กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในชีวิตไม่แตกต่างกัน งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการดูแลตนเอง และความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ 2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุ ตามตัวแปร เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ และสภาพการเป็นอยู่ 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ ตามตัวแปรเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาฐานะทางเศรษฐกิจ และสภาพการเป็นอยู่ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการดูแลตนเอง กับความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ จากการวิจัยพบว่าผู้สูงอายุมีพฤติกรรมการดูแลตนเองโดยรวมในระดับสูง และผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจและสภาพการเป็นอยู่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการดูแลตนเองแตกต่างกัน ส่วนเพศ และสถานภาพสมรสพฤติกรรมการดูแลตนเองไม่แตกต่างกัน ในการศึกษาความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุ พบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในชีวิตแตกต่างกัน ส่วนผู้สูงอายุที่มีเพศ สถานภาพสมรส ฐานะทางเศรษฐกิจ และสภาพการเป็นอยู่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในชีวิตไม่แตกต่างกัน และพบว่าพฤติกรรมการดูแลตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ($r = .740$) ทั้งหมดทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

สมมติฐานที่ 2 : ระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชราที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก

1. ระดับอิทธิพลของคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชราที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ได้แก่ ด้านความสะดวกสบาย ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความปลอดภัย ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความเหมาะสมของราคาตามลำดับ งานวิจัยนี้สอดคล้องกับ ศิริพันธุ์สาส์น (2552) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวในสถานบริการในประเทศไทยและผลการวิจัยพบว่าสถานบริการมีระบบรักษาความปลอดภัย ยิ่งไปกว่านั้นการปรับปรุงสิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์จัดสวนปลูกต้นไม้ให้ร่มรื่นและตกแต่งทำสื่อาคารให้มีสภาพดีขึ้น เพื่อให้ผู้สูงอายุรู้สึกมีสุขภาพทางกายและสุขภาพทางใจที่ดีขึ้นเหมาะ สำหรับการดูแลผู้สูงอายุด้วยบรรยากาศที่อบอุ่นและปลอดภัยเหมือนบ้าน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบ้านพักคนชราในยุค New normal ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (Sig =0.000) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการของบ้านพักคนชรา และเมื่อวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการบ้านพักคนชราที่มีการตรวจประเมินสุขภาพของผู้สูงอายุเป็นระยะ ๆ อันดับแรก รองลงมาคือผู้ให้บริการมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้บริการบ้านพักคนชราที่มีการรายงานข้อมูลของผู้สูงอายุให้กับครอบครัวเสมอ,มีขั้นตอนการติดต่อสะดวก และรวดเร็ว มีความพร้อมและขั้นตอนในการจัดการและติดต่อสถานพยาบาลเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพันธุ์ สาส์น (2552) ที่ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบการปฏิบัติการดูแลผู้สูงอายุระยะยาวใน

สถานบริการในประเทศไทยและผลการวิจัยพบว่า สถานบริการจะควรมีเจ้าหน้าที่ที่ทำการบันทึกรายงานผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการและมีการติดต่อกับครอบครัวผู้สูงอายุหรือผู้เกี่ยวข้องเป็นระยะ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย การศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของบ้านพักคนชราที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจและการบอกต่อของกลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่เขตภาคตะวันออก สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานบริการบ้านพักคนชราของกลุ่มผู้สูงอายุ ดังนี้

1. สถานบริการบ้านพักคนชราที่มุ่งเน้นกระบวนการทำงาน โดยการให้บริการควรมีความเท่าเทียม การรักษายาบาลตามภาวะสุขภาพลักษณะ มีกิจกรรมที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ และควรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อกระบวนการให้บริการเพื่อป้องกันการผิดพลาด
2. การปรับกลยุทธ์การตลาดของสถานบริการบ้านพักคนชราในด้านความเหมาะสมของราคาที่เหมาะสมกลุ่มราคาที่ สามารถจูงใจในการใช้บริการต่อในระยะยาว มีบริการผ่อนชำระ รับประทานเครดิต เพราะคุณภาพการบริการดังกล่าวส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันของกลุ่มผู้สูงอายุในพื้นที่ภาคตะวันออก
3. สถานบริการบ้านพักคนชรา จุดเด่น คือความพร้อมในการรักษาและพยาบาล โดยมีทีมแพทย์ พยาบาล นักกายภาพ และเครื่องมือพร้อมดูแลผู้สูงอายุตลอด 24 ชั่วโมง ความพึงพอใจในการบ้านพักผู้สูงอายุจึงไม่ใช่เฉพาะความสะอาดสบาย แต่เป็นการซื้อคุณภาพชีวิตที่ดีพร้อมต่อการอยู่อาศัยโดยมีผู้ดูแลใกล้ชิด และสามารถทำกิจกรรมร่วมสนุกกับสังคมเพื่อนกลุ่มเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาแบบเจาะจงของกลุ่มคนที่เข้าพักบ้านพักคนชราทุกภาคในประเทศไทย เนื่องจากบ้านพักคนชราแตกต่างกันจะมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจ และ การบอกต่อบ้านพักคนชราที่แตกต่างกัน
2. ควรมีการศึกษารายละเอียดในเชิงคุณภาพในกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้ง และสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างโดยตรงจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพมากขึ้น ที่จะช่วยส่งเสริมในการให้บริการของบ้านพักคนชราหรือศูนย์ดูแลผู้สูงอายุในอนาคต
3. นำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาธุรกิจบ้านพักคนชรา การให้บริการด้านความสะดวกสบาย ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความปลอดภัย ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม รวมถึงด้านความเหมาะสมของราคาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองกับความต้องการของผู้สูงอายุให้ได้มากที่สุด
4. ศึกษาข้อบกพร่องในปัจจัยที่ยังไม่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้สูงอายุ ด้านความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจ และการบอกต่อ เพื่อเพิ่มปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของผู้สูงอายุครบทุกปัจจัย

เอกสารอ้างอิง

- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กอบกาญจน์ เจริญทอง.(2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. กรุงเทพฯ: สารนิพนธ์ สาขาการจัดการการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

- จิราพร รุจิวัฒนกร. (2556). พฤติกรรมการเปิดรับสื่อประเภทต่าง ๆ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตชัยภูมิ. คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตชัยภูมิ.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552). การตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10) กรุงเทพฯ, ซีเอ็ดเคชั่น.
- ณัฐรญา พงศ์สุพัฒน์. (2561). การศึกษาตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ แอปพลิเคชันอาหาร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธราภรณ์ เสือสุรีย์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงแรมระดับห้าดาว. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นันทน์ภัส ทรัพย์โชคธนกุล. (2557). รูปแบบและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจสถานดูแลผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุษยาภรณ์ ตรณวัฒน์. (2560). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยหลังเกษียณอายุ กรณีศึกษา ประชากรกลุ่ม B ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ จัดการเชิงกลยุทธ์. มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- ประมะ สตะเวทิน. (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ภาพการพิมพ์แผนบริหารงานบุคคล. ข้อบังคับองค์การ ตลาดว่าด้วยเงินช่วยเหลือบุตรพนักงาน และลูกจ้างประจำ. กรุงเทพมหานคร: องค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พศิน ชื่นชูจิตต์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบ้านพักคนชราในยุค New normal. สารนิพนธ์ การจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ไพโรจน์ ทิพมาตร์. (2562). ปัจจัยส่วนบุคคลและส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบ้านพักคนชราของผู้สูงอายุ. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- พันธ์ทิพย์ วรราช. (2551). การศึกษาความต้องการของผู้สูงอายุในสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุใน สถานบริบาลเอกชนเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลผู้สูงอายุ, คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ภาวิณี เต็มดี. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม กลุ่ม Boutique Hotel ของนักท่องเที่ยวใน จังหวัดเชียงใหม่ (รายงานผลการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุบล เบญจรงค์กิจ. (2542). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- รวิวรรณ โปรงรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาการบริการ องค์ประกอบของการบริการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 18-19.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริพันธุ์ สาสัดย์ และเตือนใจ ภักดีพรหม. (2552). ระบบสถานบริบาลผู้สูงอายุ. กรุงเทพฯ: วารสารประชากรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บริษัท ธีระฟิล์ม และโซเท็ก จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสารจำกัด.

สิริพร สุธัญญา. (2550). พฤติกรรมการดูแลตนเองกับความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุในสวนรมณีนาค กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุพจน์ วิริยะสาร. (2554). คุณภาพการให้บริการของตลาดโรงสีจังหวัดปทุมธานี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนบุรี. ปทุมธานี

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (550). *เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บุ๊คส์.

Yamane. (1967). *Statistics an Introductory Analysis*. 2nd Edition, New York, Harper and Row.

Yuyang, Z., & Fernando, B. (2020). What factors determining customer continuingly using food delivery apps during 2019 novel coronavirus pandemic period?. *International Journal of Hospitality Management*. 91, 1-12.

