

คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุ
ที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ: ศึกษากรณี ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต

และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

**Desirable Service Quality and the Needs of the Elderly Regarding to Quality
of Services: A Case Study of Center for Quality of Life Development
and Occupational Promotion for the Elderly
in Surat Thani Province**

สมัชชา นิจอาคม และชนิดา จิตตรุทธะ

มหาวิทยาลัยรังสิต

Samachcha Nit-akhom and Chanida Jittaruttha

Rangsit University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: samach2001@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรผู้สูงอายุที่มารับบริการที่ ศพอส. ทั้งหมด 26 แห่ง จำนวน 390 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามคุณภาพการบริการของ ศพอส. ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีความต้องการจำเป็น

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ของ ศพอส. ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34, S.D. = 0.74$) โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเป็นด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงสุด ($\bar{x} = 3.65, S.D. = 0.82$) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นด้านที่มีคุณภาพการบริการต่ำสุด ($\bar{x} = 2.94, S.D. = 0.95$) ส่วนคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87, S.D. = 0.22$) โดยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเป็นด้านที่มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์สูงสุด ($\bar{x} = 4.89, S.D. = 0.24$) และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการเป็นด้านที่มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำสุด ($\bar{x} = 4.78, S.D. = 0.38$) สำหรับความต้องการจำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพของ ศพอส. ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมมีความต้องการจำเป็น $PNI_{Modified} = 0.46$ โดยด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นด้านที่มีความต้องการจำเป็น

* วันที่รับบทความ : 15 พฤษภาคม 2567; วันแก้ไขบทความ 6 มิถุนายน 2567; วันตอบรับบทความ : 11 มิถุนายน 2567

Received: May 15 2024; Revised: June 6 2024; Accepted: June 11 2024

ในการพัฒนาคุณภาพการบริการมากที่สุด ($PNI_{Modified} = 0.66$) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเป็นด้านที่มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการน้อยที่สุด ($PNI_{Modified} = 0.34$)

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ; ความต้องการจำเป็น; ผู้สูงอายุ

Abstract

This article aims to study the level of service quality provided at the center and the desired service quality among the elderly. And the Priority Need Index of the elderly towards quality service provided by the center. The research method is quantitative, with a sample group consisting of 390 elderly individuals who received services from the center's 26 branches, selected through quota sampling. Data was collected using a service quality questionnaire, with a reliability coefficient of 0.89. Statistical analyses included frequency, percentage, mean, standard deviation, and Priority Needs Index ($PNI_{Modified}$).

The results showed that the overall service quality provided by the center in Surat Thani Province was moderate ($\bar{x} = 3.34$, S.D. = 0.74). Assurance dimension scored highest in service quality ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.82), while Empathy dimension scored the lowest ($\bar{x} = 2.94$, S.D. = 0.95). Desired service quality was rated highest overall ($\bar{x} = 4.87$, S.D. = 0.22), with Assurance dimension rated highest ($\bar{x} = 4.89$, S.D. = 0.24), and Reliability dimension being the lowest ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = 0.38). Overall the Priority Need Index for quality service provided by the center in Surat Thani Province was moderate ($PNI_{Modified} = 0.46$), with Empathy dimension having the highest Priority Need Index ($PNI_{Modified} = 0.66$), and Assurance dimension having the lowest Priority Need Index ($PNI_{Modified} = 0.34$).

Keywords: Service Quality; Needs; Elderly

บทนำ

โครงสร้างของประชากรโลกในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมที่มีประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาขององค์การสหประชาชาติที่คาดการณ์ว่าอัตราส่วนของประชากรโลกที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป จะเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 10 ในปี พ.ศ. 2565 เป็นร้อยละ 12 ภายในในปี พ.ศ. 2573 และจะมีอัตราส่วนของประชากรกลุ่มดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้นเป็นร้อยละ 16 ภายในปี พ.ศ. 2593 ซึ่งนับเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ที่ประชากรกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไปจะมีจำนวนมากกว่าประชากรเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 5 ปีทั่วโลก (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2022 : 7-8) เช่นเดียวกับประเทศไทยมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปมากถึง 12.5 ล้านคน จากจำนวนประชากรรวม 66.13 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 18.86 ของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยเป็นกลุ่มผู้สูงอายุวัยต้น (The Young Old) อายุ 60-69 ปี จำนวน 7 ล้านคน กลุ่มผู้สูงอายุวัยกลาง (The Middle Old) อายุ 70-79 ปี 3.65 ล้านคน

กลุ่มผู้สูงอายุวัยปลาย (The Oldest Old) อายุ 80 ปีขึ้นไป 1.82 ล้านคน และกลุ่มศตวรรษิกชน (Centenarian) หรือผู้สูงอายุที่มีอายุ 100 ปีขึ้นไป จำนวน 34,985 คน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566 : 16)

การเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของจำนวนประชากรผู้สูงอายุ ส่งผลให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่การเป็น “สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์” (Complete-aged Society) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2565 เป็นต้นมา และจะก้าวสู่การเป็น “สังคมผู้สูงอายุระดับสุดยอด” (Super-aged Society) ในปี พ.ศ. 2574 ยิ่งไปกว่านั้นจากการคาดการณ์แนวโน้มประชากรของประเทศไทย ยังพบว่า ภายในปี พ.ศ. 2585 อัตราการเพิ่มของจำนวนประชากรจะลดต่ำลงจนถึงขั้นติดลบ ในขณะที่ประชากรผู้สูงอายุ จะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยประชากรไทยจะลดลงจาก 66 ล้านคน เหลือเพียง 60 ล้านคน แต่ประชากรสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป จะเพิ่มจาก 13 ล้านคน เป็น 19 ล้านคน (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2564 : 5-6) อันเนื่องมาจากความสำเร็จในการดำเนินนโยบายด้านประชากรของรัฐบาลในอดีต การวางแผนครอบครัว ความก้าวหน้าและเทคโนโลยีทางการแพทย์ ความเจริญทางเศรษฐกิจ ตลอดจนพัฒนาการทางสังคมและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจากสถานการณ์ดังกล่าว จึงมีความสำคัญและจำเป็นทั้งในเรื่องของการขาดแคลนประชากรวัยแรงงานที่เป็นกำลังหลักในการพัฒนาประเทศ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการดูแลประชากรกลุ่มผู้สูงอายุให้มีหลักประกันคุณภาพชีวิตที่ดีผ่านการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมในรูปแบบต่าง ๆ

ประเทศไทยมีการดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2496 และมีความก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ อาทิ การจัดตั้งคณะกรรมการผู้สูงอายุแห่งชาติ การจัดทำแผนระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุแห่งชาติ การจัดทำปฏิญญาผู้สูงอายุไทย การตราพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ ตลอดจนการจัดตั้งกรมกิจการผู้สูงอายุขึ้นเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยมีรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุใน 4 รูปแบบ คือ การประกันสังคม (Social Insurance) การช่วยเหลือสาธารณะ (Public Assistance) การบริการสังคม (Social Service) และการช่วยเหลือของภาคประชาชน ซึ่งเป็นการบริหารจัดการทั้งในส่วนของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์, 2557 : 77 – 81)

การดำเนินงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุของประเทศไทย มีลักษณะเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์กับหน่วยงานภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ทั้งการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การขับเคลื่อนชมรมผู้สูงอายุ ตลอดจนการจัดสวัสดิการสังคมและการสังคมสงเคราะห์อื่น ๆ ให้แก่ผู้สูงอายุ (สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์, 2559, น. 121 - 123) อย่างไรก็ตามการจัดสวัสดิการสังคมและการสังคมสงเคราะห์สำหรับผู้สูงอายุที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานภาครัฐโดยส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นโครงการที่มุ่งให้ความช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุมากกว่าการตั้งศักยภาพของผู้สูงอายุออกมาใช้ประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถในการประกอบอาชีพเพื่อให้ผู้สูงอายุมีรายได้และสามารถพึ่งพาตนเองได้

(ปิยากร หวังมหาพร และคณะ, 2562 : 35) ด้วยเหตุนี้ในปี พ.ศ. 2557 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ร่วมกับกระทรวงมหาดไทย และสมาคมผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยจึงได้ร่วมกันกำหนดรูปแบบการดำเนินงานจัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) เพื่อส่งเสริมการจัดกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุให้ผู้สูงอายุได้มีสถานที่ในการจัดกิจกรรมและบริการส่งเสริมด้านอาชีพและถ่ายทอดภูมิปัญญาของผู้สูงอายุในชุมชน ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้รับการพัฒนาด้านสุขภาพกาย จิตใจ และสังคม รวมถึงเป็นศูนย์ส่งเสริมและสนับสนุนอาสาสมัครดูแลและจัดระบบข้อมูลผู้สูงอายุในพื้นที่ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2558 : 1) เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของประชากรกลุ่มผู้สูงอายุ และเพื่อยกระดับการจัดบริการและสวัสดิการทางสังคมในการคุ้มครอง ส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบครบวงจร สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุและชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566 : 56)

จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นจังหวัดที่มีจำนวนประชากรมากเป็นอันดับที่ 3 ของภาคใต้ รองจากจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา โดยข้อมูลในปี พ.ศ. 2566 จังหวัดสุราษฎร์ธานีมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,074,351 คน ในจำนวนนี้เป็นประชากรผู้สูงอายุจำนวน 184,042 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 17.13 ของจำนวนประชากรทั้งหมด จำแนกเป็นผู้สูงอายุวัยต้น อายุ 60-69 ปี จำนวน 101,706 คน สูงอายุวัยกลาง อายุ 70-79 ปี จำนวน 51,501 คน ผู้สูงอายุวัยปลาย อายุ 80 ปีขึ้นไป จำนวน 30,223 คน และศตวรรษิกชน หรือผู้สูงอายุที่มีอายุ 100 ปีขึ้นไป จำนวน 612 คน (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2566) ซึ่งจะเห็นได้ว่าจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มประชากรผู้สูงอายุที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต โดยที่ผ่านมาหน่วยงานในระดับจังหวัดได้กำหนดนโยบายในการรองรับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุผ่านการบูรณาการการดำเนินงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด โดยในปัจจุบันได้มีการดำเนินงานจัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานีมาแล้วจำนวน 26 แห่ง ในจำนวนนี้มีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกได้รับรางวัลศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุดีเด่น ประจำจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 2 แห่ง และยังมีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีผลการประเมินมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุระดับดีมาก (เกรด A) อีก 8 แห่ง (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2565 : 224) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีแนวโน้มเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น สอดคล้องตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุดีเด่นระดับจังหวัด

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาถึงผลเชิงประจักษ์จากการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินงานของของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยพบว่าผู้สูงอายุในพื้นที่รับผิดชอบดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานียังคงมีความต้องการและความคาดหวังในการรับบริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพ ตลอดจนการบริการด้านสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุมากกว่าการบริการที่ผู้สูงอายุได้รับอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งแม้ที่ผ่านมาศูนย์พัฒนา

คุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีจะมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการในการดำเนินงานระหว่างศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในภาพรวมของจังหวัดสุราษฎร์ธานีกับศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ได้รับรางวัลดีเด่นประจำจังหวัด และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีผลการประเมินมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุระดับดีมาก (เกรด A) กลับพบว่าศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีหลายแห่งยังคงมีปัญหาในเรื่องสถานที่ให้บริการมีไม่เพียงพอและขาดความเหมาะสมสำหรับการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงปัญหาเรื่องกิจกรรมและบริการที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้สูงอายุ ทำให้ผู้ศึกษาเห็นช่องว่างในการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสนใจศึกษาถึงระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อสังเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้มีคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ อันจะนำมาสู่การพัฒนาเป็นต้นแบบในการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ และเกิดประโยชน์ในการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคมผู้สูงอายุในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรผู้สูงอายุ จำนวน 66,665 คน ซึ่งเป็นผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่มีศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ประกอบด้วย เทศบาลนคร จำนวน 2 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 2 แห่ง เทศบาลตำบล

จำนวน 11 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จำนวน 11 แห่ง รวมจำนวนศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้งสิ้น 26 ศูนย์ (กรมการปกครอง, 2566) ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Krejcie & Morgan (1970) ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยใช้เกณฑ์จำนวนของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้ เมื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีทั้ง 26 ศูนย์แล้ว ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละ 14.65 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นแต่ละ 15 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 390 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นแบบสอบถามปลายปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการ หรือ SERVQUAL ตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1990) จำนวน 5 ด้าน 22 ข้อคำถาม ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert Type) ซึ่งแบ่งช่วงการวัดระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) ตรวจสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย (Index of Item-objective Congruence : IOC) ตามสูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Rovinelli & Hambleton, 1977: 116) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิคการวิจัยและการพัฒนานโยบายสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการสวัสดิการสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้เชี่ยวชาญด้านการดำเนินงานพัฒนาชุมชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) มีค่าตั้งแต่ 0.66 - 1.00 ทุกข้อ ซึ่งผ่านเกณฑ์ในการพิจารณาที่กำหนดไว้ว่าต้องมีค่า IOC มากกว่า 0.50 ขึ้นไป ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าข้อคำถามสามารถสื่อความหมายได้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของผู้วิจัย ตลอดจนมีความง่าย และมีความเหมาะสมในการตอบแบบสอบถามของผู้สูงอายุมากน้อยเพียงใด จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น

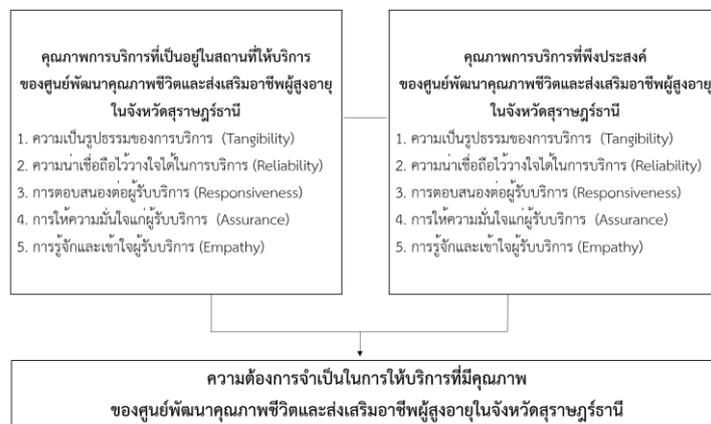
(Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1978 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยลงพื้นที่ดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุทั้ง 26 ศูนย์ พร้อมติดตามและรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนจากเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ให้ความอนุเคราะห์ดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยจำนวน 390 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งพิจารณาจากค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1981 : 82) และทำการวิเคราะห์จัดลำดับความต้องการจำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีด้วยเทคนิค Modified Priority Needs Index : PNI Modified (สุวิมล ว่องวานิช, 2558 : 279) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยนำตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการบริการหรือ SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1990) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในส่วนของคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่และคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังแสดงในภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา : ผู้วิจัยสังเคราะห์ขึ้นจากแนวคิด SERVQUAL ของ Lovelock (1996) และ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการได้รับและคาดหวังตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1990) จำนวน 5 ด้าน ร่วมกับการวิเคราะห์จัดลำดับความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยนำเสนอในรูปแบบค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดลำดับความต้องการที่จำเป็น ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเสนอรายละเอียดคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพในภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม

คุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล	PNI	ลำดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	3.32	0.83	ปานกลาง	0.46	2
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.86	0.28	มากที่สุด		
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ					
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	3.36	0.74	ปานกลาง	0.42	4
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.78	0.38	มากที่สุด		
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	3.34	0.79	ปานกลาง	0.45	3
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.85	0.28	มากที่สุด		
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	3.65	0.82	มาก	0.34	5
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.89	0.24	มากที่สุด		

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	2.94	0.95	ปานกลาง	0.66	1
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.87	0.29	มากที่สุด		

ค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพการบริการในสถานที่ให้บริการทุกด้าน

คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่	3.34	0.74	ปานกลาง	0.46	
คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์	4.87	0.22	มากที่สุด		

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$, $S.D. = 0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่สูงที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$, $S.D. = 0.82$) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$, $S.D. = 0.74$) ถัดมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$, $S.D. = 0.79$) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$, $S.D. = 0.83$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$, $S.D. = 0.95$)

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, $S.D. = 0.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.78 – 4.89) สูงที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.89$, $S.D. = 0.24$) รองลงมาคือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.87$, $S.D. = 0.29$) ถัดมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 4.86$, $S.D. = 0.28$) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.85$, $S.D. = 0.28$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ มีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 4.78$, $S.D. = 0.38$)

สำหรับความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพในสถานที่ให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.46$ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.66$ รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.46$ ลำดับที่ 3 เป็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.45$ ส่วนลำดับที่ 4 เป็นด้าน

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.42$ และลำดับสุดท้าย คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.34$

เมื่อพิจารณาคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีในแต่ละด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$, $S.D. = 0.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.27 - 3.41) สูงที่สุดคือ บริเวณของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีป้ายชื่อและป้ายบอกทางที่เห็นได้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.41$, $S.D. = 0.88$) รองลงมาคือ พื้นที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีเพียงพอและเหมาะสมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 3.35$, $S.D. = 0.92$) ถัดมาคือ ตัวอาคารของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีประตูและทางลาดสำหรับรถเข็น รวมถึงราวจับบันไดที่ใช้งานได้จริง มีแสงสว่าง และมีพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศที่เพียงพอและเหมาะสม ($\bar{x} = 3.30$, $S.D. = 0.85$) และบริเวณของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีห้องน้ำระบบสาธารณสุขปก และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและเหมาะสม ($\bar{x} = 3.28$, $S.D. = 0.89$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ที่ตั้งของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุอยู่ไม่ไกลจากชุมชนและมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 3.27$, $S.D. = 0.90$)

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.86$, $S.D. = 0.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.81 - 4.88) สูงที่สุดคือ พื้นที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีเพียงพอและเหมาะสมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.88$, $S.D. = 0.32$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับบริเวณของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีป้ายชื่อและป้ายบอกทางที่เห็นได้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.88$, $S.D. = 0.35$) รองลงมาคือ บริเวณของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีห้องน้ำ ระบบสาธารณสุขปก และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและเหมาะสม ($\bar{x} = 4.87$, $S.D. = 0.34$) ถัดมาคือ ตัวอาคารของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีประตูและทางลาดสำหรับรถเข็น รวมถึงราวจับบันไดที่ใช้งานได้จริง มีแสงสว่าง และมีพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศที่เพียงพอและเหมาะสม ($\bar{x} = 4.85$, $S.D. = 0.35$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ที่ตั้งของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุอยู่ไม่ไกลจากชุมชนและมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.81$, $S.D. = 0.40$)

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.46$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีห้องน้ำ ระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอและเหมาะสม เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.48$ รองลงมาคือ ความต้องการให้ตัวอาคารของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีประตูและทางลาดสำหรับรถเข็น รวมถึงราวจับบันไดที่ใช้งานได้จริง มีแสงสว่าง และมีพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศที่เพียงพอและเหมาะสม มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.47$, $PNI = 7.52$ ลำดับที่ 3 เป็นความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีสถานที่ตั้งอยู่ไม่ไกลจากชุมชน และมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.47$, $PNI = 7.41$ ส่วนลำดับที่ 4 เป็นความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีพื้นที่เพียงพอและเหมาะสมในการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.46$ และลำดับสุดท้าย คือความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีป้ายชื่อและป้ายบอกทางที่เห็นได้อย่างชัดเจน มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.43$

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$, $S.D. = 0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.31 - 3.42) สูงที่สุดคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา ($\bar{x} = 3.42$, $S.D. = 0.83$) รองลงมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีหน่วยงานที่ร่วมสนับสนุนการดำเนินงานหรือการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 3.38$, $S.D. = 0.80$) ถัดมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายครอบคลุมทั้งกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ สมาชิกครอบครัวผู้สูงอายุและผู้ดูแล และสมาชิกในชุมชน โดยจัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.35$, $S.D. = 0.80$) และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{x} = 3.34$, $S.D. = 0.77$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีฐานข้อมูลของผู้สูงอายุและข้อมูลที่เกี่ยวข้องในแฟ้มข้อมูลหรือระบบคอมพิวเตอร์พร้อมให้บริการผู้สูงอายุได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.31$, $S.D. = 0.79$)

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$, $S.D. = 0.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.86 - 4.90) สูงที่สุดคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีหน่วยงานที่ร่วมสนับสนุนการดำเนินงานหรือการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.90$, $S.D. = 0.30$) รองลงมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต

และส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{x} = 4.89, S.D. = 0.31$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายครอบคลุมทั้งกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ สมาชิกครอบครัวผู้สูงอายุและผู้ดูแลและสมาชิกในชุมชน โดยจัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.89, S.D. = 0.31$) ถัดมาคือศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา ($\bar{x} = 4.88, S.D. = 0.33$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีฐานข้อมูลของผู้สูงอายุและข้อมูลที่เกี่ยวข้องในแฟ้มข้อมูลหรือระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมให้บริการผู้สูงอายุได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.86, S.D. = 0.35$)

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในกรบริการ ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.42$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีฐานข้อมูลของผู้สูงอายุและข้อมูลที่เกี่ยวข้องในแฟ้มข้อมูลหรือระบบคอมพิวเตอร์ที่พร้อมให้บริการผู้สูงอายุได้อย่างรวดเร็ว เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.47$ รองลงมาคือ ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.46, PNI = 7.58$ ลำดับที่ 3 เป็นความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายครอบคลุมทั้งกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ สมาชิกครอบครัวผู้สูงอายุและผู้ดูแล และสมาชิกในชุมชน โดยจัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.46, PNI = 7.53$ ส่วนลำดับที่ 4 เป็นความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีหน่วยงานที่ร่วมสนับสนุนการดำเนินงานหรือการจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.45$ และลำดับสุดท้าย คือความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอดเวลา มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.43$

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34, S.D. = 0.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.31 - 3.41) สูงที่สุดคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพกายสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 3.41, S.D. = 0.79$) รองลงมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 3.35, S.D. = 0.80$) ถัดมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการดำรงสังคมสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 3.31, S.D. = 0.86$) ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 3.31, S.D. = 0.84$) และ

ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพจิตสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 3.31, S.D. = 0.80$) ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.85, S.D. = 0.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.81 - 4.86) สูงที่สุดคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพกายสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.86, S.D. = 0.35$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.86, S.D. = 0.35$) รองลงมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.85, S.D. = 0.36$) ถัดมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการด้านสังคมสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.85, S.D. = 0.35$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพจิตสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.81, S.D. = 0.40$)

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.45$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.47, PNI = 7.53$ รองลงมาคือ ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการด้านสังคมสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.47, PNI = 7.47$ ลำดับที่ 3 เป็นความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.45, PNI = 7.28$ ส่วนลำดับที่ 4 เป็นความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพจิตสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.45, PNI = 7.22$ และลำดับสุดท้าย คือความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมและบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพกายสำหรับผู้สูงอายุที่เพียงพอและเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.43$

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$, S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.57 - 3.69) สูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติผู้สูงอายุเหมือนญาติผู้ใหญ่ในครอบครัว ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.86) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = 0.82) ถัดมาคือ ความมั่นใจและความไว้วางใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมหรือรับบริการจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 0.88) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความรู้และความสามารถในการจัดกิจกรรม การให้คำปรึกษา การตอบคำถาม และการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.88)

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$, S.D. = 0.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.88 – 4.90) สูงที่สุดคือ ความมั่นใจและความไว้วางใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมหรือรับบริการจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.90$, S.D. = 0.30) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับเจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ ($\bar{x} = 4.90$, S.D. = 0.30) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความรู้และความสามารถในการจัดกิจกรรม การให้คำปรึกษา การตอบคำถาม และการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ($\bar{x} = 4.88$, S.D. = 0.33) และเจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติผู้สูงอายุเหมือนญาติผู้ใหญ่ในครอบครัว ($\bar{x} = 4.88$, S.D. = 0.32) ตามลำดับ

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.34$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีความรู้และความสามารถในการจัดกิจกรรม การให้คำปรึกษาการตอบคำถาม และการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.37$ รองลงมาคือ ความต้องการในการสร้างความมั่นใจและความไว้วางใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมหรือรับบริการจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.34$ ลำดับที่ 3 เป็นความต้องการให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้สูงอายุเป็นสำคัญ มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.33$ และลำดับสุดท้าย คือความ

ต้องการให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติผู้สูงอายุเสมือนญาติผู้ใหญ่ในครอบครัว มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.32$

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94$, $S.D. = 0.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.84 – 3.05) สูงที่สุดคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีบริการตรวจ ติดตาม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุเป็นรายบุคคล ($\bar{x} = 3.05$, $S.D. = 0.96$) รองลงมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความต้องการเป็นรายบุคคล ($\bar{x} = 2.92$, $S.D. = 0.99$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ต่ำที่สุด คือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ รวมถึงการเยี่ยมผู้สูงอายุที่ติดบ้าน และผู้สูงอายุที่ติดเตียงเป็นรายบุคคล ($\bar{x} = 2.84$, $S.D. = 1.02$)

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, $S.D. = 0.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ (มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.85 – 4.88) สูงที่สุดคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีบริการตรวจ ติดตาม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ เป็นรายบุคคล ($\bar{x} = 4.88$, $S.D. = 0.32$) รองลงมาคือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความต้องการเป็นรายบุคคล ($\bar{x} = 4.87$, $S.D. = 0.34$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด คือ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ รวมถึงการเยี่ยมผู้สูงอายุที่ติดบ้าน และผู้สูงอายุที่ติดเตียงเป็นรายบุคคล ($\bar{x} = 4.85$, $S.D. = 0.35$)

สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความต้องการที่จำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ในภาพรวมมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.66$ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ รวมถึงการเยี่ยมผู้สูงอายุที่ติดบ้าน และผู้สูงอายุที่ติดเตียงเป็นรายบุคคล เป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าเป็นความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.71$ รองลงมาคือ ความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความต้องการเป็นรายบุคคล มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.67$ และลำดับสุดท้ายคือความต้องการให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุมีบริการตรวจ ติดตาม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุ เป็นรายบุคคล มีค่าความต้องการที่จำเป็น $PNI_{Modified} = 0.60$

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการกับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. คุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเป็นด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงสุด ทั้งคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ในสถานที่ให้บริการและคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์ สอดคล้องกับการศึกษาของ สมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอรร่มหล้า (2566 : 7) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจเป็นด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงสุด เนื่องจากการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตของประชาชน เช่นเดียวกับการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุที่ครอบคลุมความต้องการจำเป็นในทุกด้าน การให้บริการที่มีคุณภาพจึงต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ อีกทั้งผลการวิจัยยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จำรัส พูลแก้ว และยุทธชัย ฮาโรบิน (2566 : 1925) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต พบว่า คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเป็นด้านที่มีคุณภาพการบริการสูงสุด เนื่องจากภารกิจของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต เกี่ยวข้องกับการให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ เช่น อาหาร น้ำ เครื่องดื่ม ยา เครื่องสำอาง สมุนไพร สารเสพติดในปัสสาวะ เครื่องเอกซเรย์ และชันสูตรโรค โดยให้บริการแก่กลุ่มประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน เพื่อสนับสนุนในการช่วยแก้ปัญหาทางด้านสาธารณสุข ซึ่งต้องสร้างความมั่นใจในผลการตรวจวิเคราะห์ให้แก่ผู้รับบริการ เช่นเดียวกับการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่มีภารกิจประการหนึ่งเกี่ยวข้องกับการดูแลด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้สูงอายุซึ่งต้องสร้างความมั่นใจและความไว้วางใจให้แก่ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการ

2. คุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นด้านที่มีคุณภาพการบริการต่ำสุด สะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้สูงอายุเป็นรายบุคคล ทั้งการให้บริการตรวจ ติดตาม และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของผู้สูงอายุเป็นรายบุคคล การจัดกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความต้องการเป็นรายบุคคล โดยเฉพาะการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ การเยี่ยมผู้สูงอายุที่ติดบ้าน และผู้สูงอายุที่ติดเตียงเป็นรายบุคคล ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุได้มากเท่าที่ควร ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีจึงควรให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของ

ผู้สูงอายุเป็นรายบุคคลเพิ่มขึ้นจากการให้บริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับค่าความต้องการจำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นด้านที่มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ นันทิกานต์ แก้วไทรนันท์ (2561) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เป็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จึงควรสร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และมุ่งมั่นที่จะแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ รวมทั้งรับผิดชอบต่อคำพูดที่ให้ไว้กับนักวิจัย ซึ่งต้องอาศัยการรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการที่มีความแตกต่างและหลากหลาย

3. ความต้องการจำเป็นในการให้บริการที่มีคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นด้านที่มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ จำรัส พูลแก้ว และยุทธชัย ฮารีบิน (2566 : 1929) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต พบว่าคุณภาพการบริการด้านการให้ความเข้าใจผู้รับบริการ เป็นปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด เนื่องจากภารกิจของศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนในการช่วยแก้ปัญหาทางด้านสาธารณสุขให้แก่กลุ่มประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน จึงต้องให้ความสำคัญกับความจำเป็นของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ต้องให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุที่มีความต้องการจำเป็นที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มสถานภาพ เช่น ผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ผู้สูงอายุที่มีปัญหาสุขภาพกาย ผู้สูงอายุที่มีปัญหาสุขภาพจิต ผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้าน และผู้สูงอายุกลุ่มติดเตียง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1.1 ควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ โดยการประเมินคุณภาพการบริการร่วมกับการศึกษาถึงสาเหตุของการประเมินคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน เพื่อให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีระดับคุณภาพการบริการที่เป็นอยู่ รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีระดับคุณภาพการบริการที่พึงประสงค์

1.2 ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ ทั้งการให้บริการตามมาตรฐานการดำเนินงาน และการแนวโน้มการให้บริการในอนาคต เช่น การให้บริการในรูปแบบออนไลน์ (Online) และการให้บริการในรูปแบบผสมผสาน (Hybrid)

1.3 ควรมีการศึกษาเชิงลึกเพื่อถอดบทเรียนความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกได้รับรางวัลศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุดีเด่น และศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่มีผลการประเมินมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุระดับดีมาก (เกรด A) เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ที่เป็นต้นแบบในการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้สูงอายุ

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในฐานะหน่วยงานหลักที่มีบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุในระดับประเทศ ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งทั่วประเทศมีการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ เพื่อรองรับการขยายตัวของประชากรวัยผู้สูงอายุที่จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต และควรกำหนดทิศทางหรือนโยบายด้านผู้สูงอายุที่มีความชัดเจน ครอบคลุมสภาพปัญหาและความต้องการที่จำเป็นของผู้สูงอายุ

2.2 กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ควรขยายบทบาทความรับผิดชอบในการเป็นหน่วยงานบูรณาการประสานความร่วมมือและการอำนวยความสะดวกในด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ งบประมาณ อาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุต่อไป

2.3 กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ควรดำเนินการถ่ายโอนภารกิจศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จากกรมกิจการผู้สูงอายุมาอยู่ภายใต้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการด้านงบประมาณ บุคลากร และทรัพยากรในการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

2.4 กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ควรเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่สามารถกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินงานที่สอดคล้องกับบริบทสภาพปัญหา และความต้องการที่จำเป็นของผู้สูงอายุในพื้นที่ได้ เพื่อให้ผู้สูงอายุในแต่ละพื้นที่สามารถเข้าถึงการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุได้สอดคล้องตามสภาพปัญหาและความต้องการที่จำเป็นของผู้สูงอายุ

3. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

3.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นในการให้บริการทั้งอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมบริเวณโดยรอบของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้มีความเหมาะสมสำหรับการรับบริการและจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ

3.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรดำเนินการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุแต่ละแห่ง โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือระบบออนไลน์ (Online) เข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการแก่ผู้สูงอายุ

3.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการจัดกิจกรรม ตลอดจนการให้คำปรึกษา การตอบคำถาม และการให้บริการที่ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการจำเป็นของผู้สูงอายุ

3.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดให้มีบริการตรวจ ติดตาม และการให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุเป็นรายบุคคล รวมถึงการจัดกิจกรรมฟื้นฟูสมรรถภาพเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุและผู้ที่มีความต้องการเฉพาะราย ตลอดจนการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ การเยี่ยมผู้สูงอายุที่ติดบ้าน และผู้สูงอายุที่ติดเตียงเป็นรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอ

เอกสารอ้างอิง

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2558). *คู่มือการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ*.

กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2565). *ศพอส.ดีเด่น ประจำปี 2565*. กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2565*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท อมรินทร์ คอร์เปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). สถิติผู้สูงอายุ. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566. แหล่งที่มา: <https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/2449>

กรมการปกครอง. (2566). สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 15 กันยายน 2566. แหล่งที่มา: <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage>.

จำรัส พูลเกื้อ และยุทธชัย ฮารีบิน. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ กรณีศึกษา ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 11/1 ภูเก็ต. *การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14, 1919 – 1932*.

นันทิกานต์ แก้วไทรนันท์. (2561). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายยุทธศาสตร์และประสานงานวิจัย สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

- ปิยากร หวังมหาพร, สากล พรหมสถิต, นงนาถ หวังเทพอนุเคราะห์, สุจินต์สะพัด ศิริบุรณ์, ยศวัฒน์ กิจมานะวัฒน์, และวีรวัฒน์ วัชชุม (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุในประเทศไทย. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*. 8 (1), 33 – 41.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2564). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2564*. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย.
- สมคิด ดวงจักร์ และชัชวาล แอร์มหล้า (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Journal of Administrative and Management Innovation*. 11 (2), 1 – 11.
- สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์ . (2557). สวัสดิการของผู้สูงอายุในประเทศไทย. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*. 7 (1), 73 – 82.
- สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์ . (2559). บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดูแลผู้สูงอายุไทย. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*. 9 (1), 121 – 127.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Best, J. W. (1981). *Research in education*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Cronbach, L. J. (1978). *Essentials of Psychological Test*. New York: Harper Collins.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30 (3), 607–610.
- Lovelock, C. H. (1996). *Services Marketing*. (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: Balancing Customer perceptions and expectations*. New York: The free press.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*. 2, 49-60.
- United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division. (2022). *World Population Prospects 2022: Summary of Results*. UN DESA/POP/2022/TR/NO. 3.