

ความคาดหวังในการให้บริการของผู้สูงอายุของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และผู้พิการ ตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

นางสาวอรรปรียา ตุลาทอง¹ อ.ดร.ณภัช โพธิ์พรหม^{2*} และ รศ.ดร.จักรกฤษณ์ วัชรราชวร²

¹นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

²คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

*ผู้รับผิดชอบบทความ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Study) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการในศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี – 80 ปีใน พื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลเมืองงายทั้งชายและหญิงที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 350 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากสัดส่วนของจำนวนประชากร เพื่อแสดงความคาดหวังในการให้บริการของผู้สูงอายุในศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 5 ด้าน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ที่ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล จำนวน (n) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้สูงอายุของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ พบความคาดหวังของผู้สูงอายุของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่มีความคาดหวังมากที่สุดคือ ความเชื่อถือไว้วางใจของบริการ รองลงมาคือ ด้านการบริการที่เข้าใจและเห็นอกเห็นใจ และ ด้านการบริการที่สร้างความมั่นใจ และด้านที่มีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาคือ ด้านการบริการที่ตอบสนองในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการ ตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยการประมาณค่าเฉลี่ยมีความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการ ตำบลเมืองงาย เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเมืองงาย

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, ผู้สูงอายุ, ศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และผู้พิการ

Expectations for the Services Provided by the Rehabilitation and Quality of Life
Development for the Elderly and Disabled of Muang Ngai Sub-district,
Chiang Dao District, Chiang Mai Province

ABSTRACT

This study aims to investigate the expectations of elderly individuals regarding the services provided at the Rehabilitation and Quality of Life Development Center for the Elderly and Disabled in Muang Ngai Subdistrict, Chiang Dao District, Chiang Mai Province. A cross-sectional research design was employed, with a sample consisting of 350 elderly individuals in both of male and female with aged between 60 and 80 years, residing within the jurisdiction of Muang Ngai Subdistrict Municipality. Participants were selected through purposive sampling based on the proportion of number of population. Data were collected using a questionnaire and analyzed using descriptive statistics, including the number of respondents (n), Percentage, mean, and standard deviation (SD).

The results showed that the highest expectations of the elderly were in the areas of Trustworthiness of Services, and Understanding and Empathetic Services, with both areas having the highest mean scores. This was followed by Services that Instill Confidence. The areas with the lowest expectations were Tangibility of Services and Responsiveness of Services. The overall expectations of the elderly regarding the services provided by the Rehabilitation and Quality of Life Development Center for the Elderly and Disabled in Muang Ngai Subdistrict, Chiang Dao District, Chiang Mai Province, are at the highest level. These findings can be used to improve the quality of services provided by the center to better align with the expectations of the elderly.

Keywords : Expectations, Elderly, the Rehabilitation and Quality of Life Development for the Elderly and Disabled

บทนำ

ประชากรโลกในปีพ.ศ. 2565 มีจำนวนมากกว่าในช่วงกลางศตวรรษที่ 20 ประมาณสามเท่า และคาดการณ์จะสูงถึง 8.0 พันล้านคน ในช่วงกลางเดือนพฤศจิกายน ในปี พ.ศ. 2565 จากประมาณ 2.5 พันล้านคน ในปี พ.ศ. 2493 ประชากรจะเติบโตเร็วที่สุดในช่วงพ.ศ. 2505 ถึง พ.ศ.2508 โดยเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 2.1 ต่อปี ประชากรโลกอาจเติบโตเป็นประมาณ 8.5 พันล้านคนในปี พ.ศ. 2573 หรือ 9.7 พันล้านคนในปี พ.ศ. 2593 (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2022) ด้วยสาเหตุของการเพิ่มขึ้นของประชากร โดยเฉพาะการสูงวัยของประชากรเป็นแนวโน้มทั่วโลกที่กำลังเกิดขึ้น ในปี พ.ศ. 2564 ผู้คน 1 ใน 10 ทั่วโลกมีอายุ 65 ปีขึ้นไป และ ในปีพ.ศ. 2593 คาดว่ากลุ่มอายุนี้นี้จะคิดเป็น 1 ใน 6 คนทั่วโลก จำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในทุกภูมิภาคของโลก ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2564 ถึงพ.ศ. 2593 คาดว่าประชากรที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป ภายในปี พ.ศ.2593 โลกจะมีประมาณ 459 ล้านคนที่มีอายุ 80 ปีขึ้นไป หรือเกือบสามเท่าของจำนวนในปี พ.ศ.2564 ที่ประมาณ 155 ล้านคน กลุ่มอายุนี้นี้คาดว่าจะเพิ่มขึ้นในทุกภูมิภาค (United Nations, 2023) เนื่องด้วยมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรผู้สูงอายุนี้ องค์การสหประชาชาติ (United Nations) ได้ประกาศทศวรรษแห่งการสูงวัยอย่างมีสุขภาพดีของสหประชาชาติในปี พ.ศ. 2564 ถึง พ.ศ.2573 โดยให้องค์การอนามัยโลก (World Health Organization) เป็นผู้นำการดำเนินการด้านทศวรรษแห่งการสูงวัยอย่างมีสุขภาพดีขององค์การสหประชาชาติ (UN Decade of Healthy Aging) เพื่อส่งเสริมชีวิตที่ยืนยาว และมีสุขภาพดีขึ้น ทศวรรษนี้เป็นการต่อยอดจากยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการระดับโลกของ WHO และแผนปฏิบัติการระหว่างประเทศว่าด้วยผู้สูงอายุขององค์การสหประชาชาติแห่งมาดริด และสนับสนุนการบรรลุวาระของสหประชาชาติ ปี พ.ศ. 2573 ว่าด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืน และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ทศวรรษแห่งการสูงวัยอย่างมีสุขภาพดีแห่งสหประชาชาติ (พ.ศ. 2564-2573) มุ่งหวังที่จะลดความไม่เท่าเทียมด้านสุขภาพและปรับปรุงชีวิตของผู้สูงอายุ ครอบคลุม และชุมชนผ่านการดำเนินการร่วมกันใน 4 ด้าน ได้แก่ (1) การเปลี่ยนแปลงวิธีคิด ความรู้สึกและการปฏิบัติต่อช่วงวัยและการสูงวัย (2) การพัฒนาชุมชนให้มีลักษณะในการส่งเสริมความสามารถของผู้สูงอายุ (3) การให้บริการการดูแลแบบบูรณาการและการบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานที่ยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางและตอบสนองต่อผู้สูงอายุ (4) การให้ผู้สูงอายุที่ต้องการเข้าถึงการดูแลระยะยาวที่มีคุณภาพ (World Health Organization, 2022)

ปัจจุบันสถานการณ์ผู้สูงอายุในประเทศไทยจาก กรมกิจการผู้สูงอายุ (2566) ได้รายงานไว้ในปี พ.ศ. 2565 ประเทศไทยมีประชากรตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรของกระทรวงมหาดไทย จำนวน 66 ล้านคน ในจำนวนนี้มีประชากรสูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปจำนวน 13 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 19 ของประชากรทั้งหมด โดยจังหวัดที่มีอัตราประชากรผู้สูงอายุสูงสุด 3 อันดับ ลำปาง แพร่ และลำพูน มีอัตรา ผู้สูงอายุเกินกว่า ร้อยละ 26 ของประชากรทั้งหมดจังหวัดที่มีอัตราประชากรผู้สูงอายุ ต่ำสุด 3 อันดับ นราธิวาส ปัตตานี และยะลาซึ่งมีอัตราผู้สูงอายุต่ำกว่าร้อยละ 13 ของประชากรทั้งหมด ขณะที่ประเทศไทยโดยรวมมีอัตราเพิ่มของประชากรลดลง แต่ประชากรสูงอายุกลับกำลังเพิ่มขึ้นด้วยอัตราที่รวดเร็วในอีก 20 ปีข้างหน้า ประชากรไทยจะลดลงจาก 66 ล้านคน เหลือเพียง 60 ล้านคน แต่ประชากรสูงอายุ ช่วง 60 ปีขึ้นไป จะเพิ่มจาก 13 ล้านคน เป็น 19 ล้านคน ซึ่งในปัจจุบันรัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญกับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เน้นให้ผู้สูงอายุที่อยู่ในภาวะพึ่งพิงได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนงานด้านผู้สูงอายุ ประกอบกับประกาศคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เรื่องการกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินงานและบริหารจัดการกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่

พ.ศ. 2561 (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2562) ความเชื่อมโยงการทำงานการดูแลระยะยาวในประเทศไทย บริการและการสนับสนุนที่จัดสรรให้แก่ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงโรงพยาบาลชุมชน (รพช.) และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล (รพ.สต.) ทำงานเชื่อมโยงประสานงานการดูแลทางด้านสาธารณสุของค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ภาครัฐ และองค์กรต่าง ๆ (วรวรรณ ชาญด้านวิทย์ และยศ วัชรคุปต์, 2560) ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) แล้วเนื่องจากมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน และมีอัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 20 ขึ้นไป หรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปที่อยู่จริงในพื้นที่ต่อประชากรทุกช่วงอายุในพื้นที่เดียวกัน อัตราเท่ากับหรือมากกว่าร้อยละ 14 ขึ้นไป จากข้อมูลประชากรจากระบบคลังข้อมูลสุขภาพ Health Data Center (HDC) ประจำปีพ.ศ. 2567 ประชากรผู้สูงอายุในระดับพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่มีจำนวน 336,666 คนจากประชากรทั้งหมด 1,176,673 คน คิดเป็นร้อยละ 28.61 และประชากรผู้สูงอายุในระดับพื้นที่อำเภอเชียงดาวมีจำนวน 11,109 คนจากประชากรทั้งหมด 47,256 คน คิดเป็นร้อยละ 23.51 และประชากรผู้สูงอายุในระดับพื้นที่ตำบลเมืองงาย มีจำนวน 1,522 คน จากประชากรทั้งหมด 3,631 คน คิดเป็นร้อยละ 41.93 จะเห็นได้ว่าร้อยละของจำนวนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มสูงขึ้น

ซึ่งประกอบกับในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลเมืองงายได้มีการก่อตั้งศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อ พ.ศ. 2562 มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง กำกับดูแลและสนับสนุนส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงให้เป็นไปตามแผนงานสนับสนุนให้ผู้สูงอายุและผู้พิการในพื้นที่ได้รับบริการทั้งที่บ้านในชุมชนในหน่วยบริการอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ มีการจัดทำแผนการดูแลผู้สูงอายุติดบ้าน ติดเตียง โดยมีทีมผู้จัดการผู้ดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Care Manager) และผู้ช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (Care giver) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง รวมไปถึงการจัดบริการเพื่อดูแลระยะยาวด้านสาธารณสุขสำหรับผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลเมืองงาย

ดังนั้นงานวิจัยนี้ผู้ศึกษามุ่งเน้นศึกษาความคาดหวังในการให้บริการของผู้สูงอายุของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อประเมินความคาดหวังในการให้บริการของผู้สูงอายุ ความคาดหวัง ทั้ง 5 ด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ, ความเชื่อถือความไว้วางใจของบริการ, การบริการที่ตอบสนองในการให้บริการ, การบริการที่สร้างความมั่นใจ, การบริการที่เข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (ประไพ คงเพชร, 2560) เนื่องจากการศึกษายังไม่ครอบคลุมเกี่ยวกับความคาดหวังในการให้บริการของผู้สูงอายุ ตลอดจนไม่มีแนวทางในการบริหารงาน และการให้บริการที่ชัดเจน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นในการศึกษาเพื่อนำผลที่ได้ไปวางแผนพัฒนาด้านการให้บริการและตอบสนองนโยบายของรัฐในการส่งเสริมการดูแลผู้สูงอายุต่อไป

วิธีการศึกษา

รูปแบบการวิจัย

เป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional study) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มีต่อศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 350 ราย ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 21 มิถุนายน - 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2567

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ ผู้สูงอายุ 60 ปี – 80 ปี ทั้งหมดที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,499 คน (ข้อมูลจากโปรแกรม JHCIS รพ.สต.บ้านเมืองงาย วันที่ 7 พฤศจิกายน 2566)

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี – 80 ปี ทั้งหมดในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลเมืองงายทั้งชายและหญิงที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

การคำนวณขนาดตัวอย่าง

ได้กำหนดขนาดตัวอย่างคำนวณขนาดตัวอย่าง ใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างเพื่อประมาณค่าเฉลี่ยในประชากร ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี – 80 ปี เพื่อแสดงความคาดหวังในการใช้บริการของผู้สูงอายุในศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอ เชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยอ้างอิงจาก (ประไพ คงเพชร, 2560) จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากการประมาณสัดส่วนจำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเข้าร่วมงานวิจัยได้มากที่สุด ในแต่ละความคาดหวัง และกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมที่สามารถเข้าร่วมวิจัยได้ คือ 340 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี – 80 ปี ทั้งชายและหญิงที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 350 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ความคาดหวังในการใช้บริการของผู้สูงอายุในศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยอ้างอิงจาก (ประไพ คงเพชร, 2560) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการสุขภาพ เป็นความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการสุขภาพ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 3 ข้อ เป็นลักษณะแบบเลือกตอบ (Checklist) และให้เติมข้อมูลในช่องว่างให้ครบถ้วน

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการสุขภาพ เป็นความคาดหวังจำนวน 25 ข้อ เพื่อวัดความคาดหวังในการใช้บริการของผู้สูงอายุในศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 5 ด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวน 6 ข้อ ความเชื่อถือความไว้วางใจของบริการ จำนวน 5 ข้อ การบริการที่ตอบสนองในการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ การบริการที่สร้างความมั่นใจ จำนวน 3 ข้อ การบริการที่เข้าใจและเห็นอกเห็นใจ จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามแบบข้อคำถามกับระดับประมาณค่า 5 ระดับของ Likert (อ้างถึงใน ประไพ คงเพชร, 2560)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (Validation of Measurement Tools)

ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยอ้างอิงจากการทบทวนวรรณกรรมอ้างอิงจากแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่องการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียนสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (ค่า IOC) เท่ากับ 1.00 และข้อคำถามค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 ทุกข้อ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามเท่ากับ 0.96 (ประไพ คงเพชร, 2560)

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) เมื่อได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน ของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตดำเนินการวิจัยถึง นายอำเภอเชียงดาว และนายกเทศมนตรีตำบลเมืองงายและประธานศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อประสานงานและขอความร่วมมือในการดำเนินงานวิจัย โดยมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ รายละเอียดและประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย รวมทั้งขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

2) ทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลเมืองงายทราบและเชิญชวนเข้าร่วมงานวิจัย ที่ผ่านคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเข้าร่วมการวิจัย (Inclusion Criteria) ประกอบด้วย 1.ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี - 80 ปี ทั้งชายและหญิงที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ 2. สามารถเข้าใจหรือสื่อสารภาษาไทยได้ 3. ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

3) ติดต่อประสานงานผู้ช่วยวิจัย ชี้แจงแนวทางการดำเนินงานเพื่อเก็บข้อมูล

4) นำแบบสอบถาม เบื้องต้นที่ได้มาตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และลงรหัสตามตัวแปรที่กำหนดเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามมาวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ความคาดหวัง

ของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการสุขภาพ เป็นความคาดหวัง โดยนำเสนอ ด้วยข้อมูล จำนวน (n) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD)

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการนำเสนอ โครงร่างการศึกษาวิจัย และชี้แจงรายละเอียดของการศึกษาวิจัยผ่านคณะกรรมการจริยธรรมของคณะ สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งได้รับอนุญาตตามหนังสือรับรองหมายเลข ET019/2567 ลงวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2567

ผลการศึกษา

1.ลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่าผู้สูงอายุเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 และสถานภาพสมรส ส่วนมากอยู่ในสถานะสมรสและแต่งงานแล้วจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 ลำดับถัดมา คือ สถานภาพหม้าย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 สถานภาพโสด มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และสถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 รวมไปถึงระดับการศึกษา จะอยู่ใน กลุ่มประถมศึกษา ซึ่งมีจำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 83.10 ลำดับถัดมาคือจบมัธยมศึกษา มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 จบปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 และจบสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	121	34.60
หญิง	229	65.40
สถานภาพสมรส		
โสด	20	5.70
คู่/แต่งงานแล้ว	222	63.40
หม้าย	94	26.90
หย่าร้าง	14	4.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	291	83.10
มัธยมศึกษา	39	11.10

ปริญาตรี	18	5.10
สูงกว่าปริญา	2	0.60

2. ความคาดหวังของผู้สูงอายุของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ความคาดหวังของผู้สูงอายุทั้ง 5 ด้าน

ความคาดหวังของผู้สูงอายุของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่มีความคาดหวังมากที่สุดคือ ความเชื่อถือไว้วางใจของบริการ (Mean = 4.56 ,S.D. = .44) รองลงมาคือ ด้านการบริการที่เข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Mean = 4.56 ,S.D. = .54) และ ด้านการบริการที่สร้างความมั่นใจ (Mean = 4.52 , S.D. = .41) และด้านที่มีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Mean = 4.42, S.D. = .53) รองลงมาคือ ด้านการบริการที่ตอบสนองในการให้บริการ (Mean = 4.49, S.D. = .60) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความคาดหวังของผู้สูงอายุทั้ง 5 ด้าน

ความคาดหวังของผู้สูงอายุ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคาดหวัง
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.42	.53	มาก
ความเชื่อถือไว้วางใจของบริการ	4.56	.44	มากที่สุด
การบริการที่ตอบสนองในการให้บริการ	4.49	.60	มาก
การบริการที่สร้างความมั่นใจ	4.52	.41	มากที่สุด
การบริการที่เข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	4.56	.54	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.51	.50	มากที่สุด

3. การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเมืองงายของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่โดยแยกตามหมู่บ้าน

ความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความแตกต่างของความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเมืองงายของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่โดยแยกแต่ละหมู่บ้าน

ความคาดหวังด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	หมู่ที่ 1 บ้านเมืองงายเหนือ n=62 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 2 บ้านเมืองงายใต้ n=60 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 3 บ้านใหม่ n=60 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 4 บ้านแม่ซ้อน n=39 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 9 บ้านม่วงจัม n=41 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 10 บ้านสัน n=36 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 11 บ้านหนองบัว n=52 Mean (S.D.)
1.สถานที่สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.05 (.49)	4.90 (.30)	4.47 (.54)	4.51 (.56)	4.05 (.31)	4.14 (.35)	4.96 (.28)
2.มีป้ายแผนผังอธิบายขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ติด หน้าหน่วยงานที่ท่านไปใช้บริการอ่านแล้วเข้าใจง่าย	4.11 (.37)	4.78 (.41)	4.4 (.54)	4.44 (.68)	4.07 (.47)	4.28 (.45)	4.94 (.31)
3.มียาและอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ให้บริการ ตรวจรักษาได้ทันที	3.94 (.60)	4.75 (.54)	4.40 (.62)	4.41 (.71)	4.02 (.27)	4.89 (.40)	4.98 (.14)
4.มีห้องตรวจโรคและห้องบริการต่าง ๆ แยกเป็นสัดส่วน	3.68 (.76)	4.73 (.45)	4.43 (.50)	4.46 (.64)	4.12 (.51)	4.25 (.44)	4.98 (.14)
5.มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นรถเข็น ที่จอดรถ เป็นต้น	3.84 (.71)	4.78 (.45)	4.50 (.57)	4.49 (.60)	4.15 (.42)	4.11 (.39)	4.94 (.23)
6.มีระบบบัตรคิวเพื่อรับการตรวจรักษา	3.47 (.82)	4.80 (.40)	4.52 (.50)	4.46 (.64)	4.02 (.35)	4.06 (.41)	4.94 (.23)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (.62)	4.79 (.42)	4.47 (.54)	4.46 (.64)	4.07 (.39)	4.29 (.41)	4.96 (.22)

ความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจของบริการ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความแตกต่างของความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจของบริการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเมืองงาย ของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่โดยแยกแต่ละหมู่บ้าน

ความคาดหวังด้าน ความเชื่อถือไว้วางใจของบริการ (Reliability)	หมู่ที่ 1 บ้านเมืองงายเหนือ n=62 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 2 บ้านเมืองงายใต้ n=60 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 3 บ้านใหม่ n=60 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 4 บ้านแม่ซ้อน n=39 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 9 บ้านม่วงจัม n=41 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 10 บ้านสัน n=36 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 11 บ้านหนองบัว n=52 Mean (S.D.)
1.ผู้รับบริการทุกคนได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน	4.13 (.38)	4.80 (.44)	4.67 (.47)	4.54 (.55)	4.10 (.37)	4.81 (.40)	4.96 (.28)
2.ท่านมีความเชื่อมั่นในชื่อเสียงและศักยภาพของศูนย์ ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตตำบลเมืองงาย ในการดูแล สุขภาพของท่าน	4.08 (.52)	4.80 (.44)	4.72 (.45)	4.46 (.64)	4.15 (.65)	4.97 (.17)	4.94 (.31)
3.เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ	4.10 (.47)	4.85 (.40)	4.67 (.47)	4.51 (.56)	4.02 (.16)	4.75 (.44)	4.94 (.31)
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.10 (.47)	4.83 (.49)	4.78 (.41)	4.49 (.60)	4.02 (.16)	4.78 (.42)	4.94 (.31)
5.เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของชื่อนามสกุล ของท่านทุกครั้ง	4.15 (.44)	4.88 (.32)	4.70 (.46)	4.49 (.60)	3.98 (.57)	4.33 (.48)	4.94 (.31)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 (.46)	4.83 (.42)	4.71 (.45)	4.50 (.59)	4.05 (.38)	4.73 (.38)	4.94 (.30)

ความคาดหวังด้านการบริการที่ตอบสนองในการให้บริการ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความแตกต่างของความคาดหวังด้านการบริการที่ตอบสนองในการให้บริการของผู้สูงอายุในเขตเทศบาล ตำบลเมืองเก่าของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองเก่า อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่โดยแยกแต่ละหมู่บ้าน

ความคาดหวังด้านการบริการที่ตอบสนอง ในการให้บริการ (Responsiveness)	หมู่ที่ 1 บ้านเมืองเก่าเหนือ n=62 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 2 บ้าน เมืองเก่าใต้ n=60 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 3 บ้านใหม่ n=60 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 4 บ้านแม่ซ้อน n=39 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 9 บ้านม่วงงัม n=41 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 10 บ้านสัน n=36 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 11 บ้านหนองบัว n=52 Mean (S.D.)
1. มีระบบคัดกรองและการจัดการให้ตรงกับ ความต้องการของผู้มารับบริการ	3.89 (.63)	4.87 (.39)	4.50 (.54)	4.44 (.64)	4.10 (.30)	4.28 (.45)	4.96 (.19)
2.เจ้าหน้าที่มีจำนวนรวดเร็วในการให้บริการ	3.77 (.71)	4.88 (.37)	4.72 (.49)	4.44 (.68)	4.02 (.27)	4.47 (.51)	4.96 (.27)
3.เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.76 (.69)	4.87 (.47)	4.35 (.68)	4.51 (.64)	4.10 (.30)	4.64 (.49)	4.96 (.27)
4.เจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.95 (.58)	4.85 (.36)	4.62 (.52)	4.49 (.60)	4.07 (.26)	4.42 (.50)	4.94 (.31)
5. ท่านได้พบแพทย์ตรงกับปัญหาสุขภาพที่ท่าน ต้องการตรวจ	3.98 (.56)	4.88 (.32)	4.53 (.50)	4.46 (.64)	4.12 (.33)	4.78 (.42)	4.96 (.19)
6.เภสัชกรมีการอธิบายใช้ยาให้ท่านก่อนทุกครั้งใน การรับยากลับบ้าน	4.16 (.41)	4.85 (.36)	4.50 (.50)	4.46 (.64)	4.15 (.36)	4.53 (.51)	4.94 (.31)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (.50)	4.87 (.38)	4.54 (.54)	4.47 (.64)	4.09 (.30)	4.52 (.48)	4.95 (.26)

ความคาดหวังด้านการบริการที่สร้างความมั่นใจ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความแตกต่างของความคาดหวังด้านการบริการที่สร้างความมั่นใจในการให้บริการของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลเมืองงายของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่โดยแยกแต่ละหมู่บ้าน

ความคาดหวังด้าน การบริการที่สร้างความมั่นใจ (Assurance)	หมู่ที่ 1 บ้านเมืองงายเหนือ n=62 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 2 บ้านเมืองงายใต้ n=60 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 3 บ้านใหม่ n=60 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 4 บ้านแม่ซ้อน n=39 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 9 บ้านม่วงจัม n=41 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 10 บ้านสัน n=36 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 11 บ้านหนองบัว n=52 Mean (S.D.)
1.เจ้าหน้าที่ให้ความมั่นใจในการปฏิบัติตามสิทธิ ผู้ป่วยอย่างเคร่งครัด	3.94 (.65)	4.85 (.40)	4.72 (.45)	4.44 (.64)	4.10 (.30)	4.83 (.38)	4.92 (.33)
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามที่ได้อธิบายก่อน การให้บริการ	3.87 (.66)	4.85 (.40)	4.57 (.53)	4.49 (.60)	4.22 (.42)	4.50 (.51)	4.94 (.31)
3.เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลสุขภาพผลการรักษาอย่าง ตรงไปตรงมา	4.13 (.42)	4.85 (.36)	4.63 (.49)	4.49 (.60)	4.10 (.30)	4.72 (.45)	4.92 (.33)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (.58)	4.85 (.39)	4.64 (.49)	4.47 (.61)	4.14 (.34)	4.68 (.45)	4.93 (.32)

ความคาดหวังด้านการบริการที่เข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความแตกต่างของความคาดหวังด้านการบริการที่เข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในการให้บริการของผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลตำบลเมืองงายของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่โดยแยกแต่ละหมู่บ้าน

ความคาดหวังด้าน การบริการที่เข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy)	หมู่ที่ 1 บ้านเมืองงายเหนือ n=62 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 2 บ้านเมืองงายใต้ n=60 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 3 บ้านใหม่ n=60 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 4 บ้านแม่ซ้อน n=39 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 9 บ้านม่วงงัม n=41 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 10 บ้านสัน n=36 Mean (S.D.)	หมู่ที่ 11 บ้าน หนองบัว n=52 Mean (S.D.)
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.08 (.45)	4.88 (.37)	4.73 (.45)	4.51 (.55)	4.17 (.38)	4.83 (.38)	4.96 (.28)
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการใช้ภาษาสื่อสารเป็นที่เข้าใจง่าย	4.15 (.40)	4.90 (.30)	4.58 (.50)	4.51 (.56)	4.24 (.43)	4.42 (.50)	4.92 (.33)
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตรและสุภาพ	4.13 (.35)	4.93 (.26)	4.72 (.45)	4.49 (.64)	4.24 (.43)	4.39 (.51)	4.94 (.27)
4.เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหาสุขภาพและความต้องการ ในการรักษาพยาบาลของท่าน	4.06 (.39)	4.90 (.30)	4.67 (.47)	4.49 (.56)	4.41 (.39)	4.50 (.47)	4.94 (.31)
5.เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามและยินดีตอบคำถาม	4.00 (.54)	4.87 (.31)	4.58 (.47)	4.46 (.64)	4.54 (.42)	4.36 (.49)	4.90 (.29)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 (.43)	4.90 (.31)	4.66 (.47)	4.49 (.59)	4.32 (.41)	4.50 (.47)	4.93 (.30)

ตารางที่ 7 แสดงระยะทางจากศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงายไปยังแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	สถานที่	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ระยะเวลาในการเดินทาง	
				รถยนต์/ จักรยานยนต์ (นาที)	การเดิน (นาที)
1	บ้านเมืองงายเหนือ	ศาลาอเนกประสงค์วัดเชียงยืน	2.9	6	44
2	บ้านเมืองงายใต้	ศาลาอเนกประสงค์วัดเชียงมั่น	2.5	5	38
3	บ้านใหม่	ศาลาอเนกประสงค์วัดศรีบุญเรือง	3.0	7	49
4	บ้านแม่ซ้อน	ศาลาอเนกประสงค์วัดสะอาดชัยศรี	0.6	1	10
9	บ้านม่วงงัม	ศาลาอเนกประสงค์บ้านม่วงงัม	3.5	8	58
10	บ้านสัน	ศาลาอเนกประสงค์บ้านสัน	1.4	2	20
11	บ้านหนองบัว	ศาลาอเนกประสงค์บ้านหนองบัว	4.1	8	65

ตารางที่ 8 ระยะทางจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเมืองงายไปยังแต่ละหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	สถานที่	ระยะทาง (กิโลเมตร)	ระยะเวลาในการเดินทาง	
				รถยนต์/ จักรยานยนต์ (นาที)	การเดิน (นาที)
1	บ้านเมืองงายเหนือ	ศาลาอเนกประสงค์วัดเชียงยืน	0.7	2	12
2	บ้านเมืองงายใต้	ศาลาอเนกประสงค์วัดเชียงมั่น	0.4	1	6
3	บ้านใหม่	ศาลาอเนกประสงค์วัดศรีบุญเรือง	2.0	4	33
4	บ้านแม่ซ้อน	ศาลาอเนกประสงค์วัดสะอาดชัยศรี	1.5	2	22
9	บ้านม่วงงัม	ศาลาอเนกประสงค์บ้านม่วงงัม	1.6	4	26
10	บ้านสัน	ศาลาอเนกประสงค์บ้านสัน	0.6	1	11
11	บ้านหนองบัว	ศาลาอเนกประสงค์บ้านหนองบัว	2.0	5	33

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้สูงอายุของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

1. ควรพัฒนามาตรฐานการบริการของศูนย์อย่างต่อเนื่องรวมถึงให้ความสำคัญกับการป้องกันสุขภาพก่อนการรักษาฟื้นฟู

2. ศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุ
3. ควรพิจารณาการเพิ่มบุคลากรหรือขยายการให้บริการเพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นและให้การบริการมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น
4. มีความพอใจในการรับบริการ และได้รับการบริการที่ดีที่จากศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Study) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มีต่อการใช้บริการในศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาอภิปราย ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ จากการศึกษาความคาดหวังของผู้สูงอายุทั้ง 5 ด้านความคาดหวังของผู้สูงอายุของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 5 ด้าน โดยด้านที่มีความคาดหวังมากที่สุดคือ ความเชื่อถือไว้วางใจของบริการ (Mean = 4.56 ,S.D. = .44) รองลงมาคือ ด้านการบริการที่เข้าใจและ เห็นอกเห็นใจ (Mean = 4.56 ,S.D. = .54) และ ด้านการบริการที่สร้างความมั่นใจ (Mean = 4.52 ,S.D. = .41) และด้านที่มีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Mean = 4.42 ,S.D. = .53) รองลงมาคือ ด้านการบริการที่ตอบสนองในการให้บริการ (Mean = 4.49 ,S.D. = .60) ผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ ประไพ คงเพชร (2560) ซึ่งพบว่าผู้สูงอายุมีความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจของบริการ (Mean = 4.43 ,S.D. = .51) เป็นความคาดหวังมากที่สุดเป็นอันดับแรกเช่นเดียวกัน มีการคาดหวังในเรื่องผู้รับบริการทุกคนได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน มีความเชื่อมั่นในชื่อเสียงและศักยภาพของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตตำบลเมืองงาย ในการดูแลสุขภาพ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบความถูกต้องของชื่อนามสกุลทุกครั้ง การให้ความสำคัญกับความเชื่อถือได้และความเห็นอกเห็นใจยังคงเป็นความคาดหวังหลักของผู้สูงอายุในศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ และการศึกษาในครั้งนี้ยืนยันว่าผู้สูงอายุมีความต้องการด้านจิตใจและความสัมพันธ์เชิงบวกในการรับบริการ แสดงให้เห็นแนวโน้มที่คล้ายคลึงกันในเรื่องความคาดหวังของผู้สูงอายุ ซึ่งเน้นไปที่การคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจของบริการ สามารถนำไปใช้พัฒนาและเสริมสร้างมาตรฐานในการให้บริการในศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงาย อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับ มัทวัน วีระสกุลวงศ์ (2562) ศึกษาความคาดหวังและแนวทางการตัดสินใจเลือกใช้บริการพาผู้สูงอายุไป โรงพยาบาลด้วยการไปดูแลรับ – ส่งจากที่พัก ผลการวิจัยพบว่า การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) พนักงานที่เป็นผู้ให้บริการควรผ่านการรับรองว่ามีความรู้ ความชำนาญ มีทักษะที่จำเป็นและเพียงพอในการดูแลเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ ผู้รับบริการให้รู้สึกมั่นคงและปลอดภัย นอกจากนี้การศึกษาของ กิตติศักดิ์ รุจิกาญจน์รัตน์ (2565) พบว่า ความคาดหวังบริการสุขภาพและสังคมตามความเหลื่อมล้ำทางสังคมของผู้สูงอายุ ติดสังคมอยู่ในระดับมาก ผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับหน่วยบริการสุขภาพและสังคมในองค์การบริหารส่วนตำบลควรวางแผนดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้สูงอายุติดสังคม และสร้างการรับรู้ของผู้สูงอายุติดสังคม ซึ่งสอดคล้องกับการรับรู้ว่าองค์การบริหารหรือสถานพยาบาลที่มีมาตรฐานจะให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังและมีผลต่อความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการ ความแตกต่างในความคาดหวังจากการศึกษาได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างที่มีนัยสำคัญระหว่างหมู่บ้านต่างๆ ซึ่งมีความคาดหวังที่แตกต่างกันไป ความคาดหวังของผู้สูงอายุจากหมู่ที่ 11 บ้านหนองบัว สูงสุดในทุกด้าน ส่วนหมู่ที่ 1 บ้านเมืองยางเหนือมีความคาดหวังต่ำสุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ความคาดหวังของผู้สูงอายุสามารถแตกต่างกันได้ขึ้นอยู่กับบริบทหรือสภาพแวดล้อมในพื้นที่ต่างๆ ซึ่งมีความไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของประไพ คงเพชร (2560) ที่พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุในโรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียนมีความสอดคล้องกันในระดับสูงโดยเฉพาะในด้านต่างๆ เช่น ความเชื่อถือไว้วางใจและการตอบสนองในการให้บริการ ในส่วนของความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการผลการศึกษามีสอดคล้องกับ การศึกษาของนิรากร พลดี (2559) ผลการศึกษาพบว่า ผู้สูงอายุคาดหวังที่จะใช้อุปกรณ์ส่งเสริมสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับการใช้งาน ภายในที่ใช้บริการอุปกรณ์ส่งเสริมสุขภาพในศูนย์ผู้สูงอายุกรุงเทพมหานคร สวนลุ่มพื้นที่ความแตกต่างของความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเมืองยางของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองยาง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่โดยแยกตามหมู่บ้าน โดยความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการของหมู่ที่ 11 บ้านหนองบัว มีความคาดหวังมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.96 รองลงมาคือ หมู่ที่ 2 บ้านเมืองยางใต้ ค่าเฉลี่ย 4.79 หมู่ที่ 3 บ้านใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.47 หมู่ที่ 4 บ้านแม่ซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.46 หมู่ที่ 10 บ้านสัน ค่าเฉลี่ย 4.29 หมู่ที่ 9 บ้านม่วงงัม ค่าเฉลี่ย 4.29 ตามลำดับ และความคาดหวังน้อยที่สุดคือ หมู่ที่ 1 บ้านเมืองยางเหนือ ค่าเฉลี่ย 3.85 ความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจของบริการของหมู่ที่ 11 บ้านหนองบัว มีความคาดหวังมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.94 รองลงมาคือ หมู่ที่ 2 บ้านเมืองยางใต้ ค่าเฉลี่ย 4.83 หมู่ที่ 10 บ้านสัน ค่าเฉลี่ย 4.73 หมู่ที่ 3 บ้านใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.71 หมู่ที่ 4 บ้านแม่ซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.50 หมู่ที่ 1 บ้านเมืองยางเหนือ ค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ และความคาดหวังน้อยที่สุดคือ หมู่ที่ 9 บ้านม่วงงัม ค่าเฉลี่ย 4.05 ความคาดหวังด้านการบริการที่ตอบสนองในการให้บริการของหมู่ที่ 11 บ้านหนองบัว มีความคาดหวังมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมาคือ หมู่ที่ 2 บ้านเมืองยางใต้ ค่าเฉลี่ย 4.87 หมู่ที่ 3 บ้านใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.54 หมู่ที่ 10 บ้านสัน ค่าเฉลี่ย 4.52 หมู่ที่ 4 บ้านแม่ซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.47 หมู่ที่ 9 บ้านม่วงงัม ค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ และความคาดหวังน้อยที่สุดคือ หมู่ที่ 1 บ้านเมืองยางเหนือ ค่าเฉลี่ย 4.92 ความคาดหวังด้านการบริการที่สร้างความมั่นใจของหมู่ที่ 11 บ้านหนองบัว มีความคาดหวังมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.93 รองลงมาคือ หมู่ที่ 2 บ้านเมืองยางใต้ ค่าเฉลี่ย 4.85 หมู่ที่ 10 บ้านสัน ค่าเฉลี่ย 4.68 หมู่ที่ 3 บ้านใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.64 หมู่ที่ 4 บ้านแม่ซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.47 หมู่ที่ 9 บ้านม่วงงัม ค่าเฉลี่ย 4.14 ตามลำดับ และความคาดหวังน้อยที่สุดคือ หมู่ที่ 1 บ้านเมืองยางเหนือ ค่าเฉลี่ย 3.98 ความคาดหวังด้านบริการที่เข้าใจและเห็นอกเห็นใจของหมู่ที่ 11 บ้านหนองบัว มีความคาดหวังมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.93 รองลงมาคือ หมู่ที่ 2 บ้านเมืองยางใต้ ค่าเฉลี่ย 4.90 หมู่ที่ 3 บ้านใหม่ ค่าเฉลี่ย 4.66 หมู่ที่ 10 บ้านสัน ค่าเฉลี่ย 4.50 หมู่ที่ 4 บ้านแม่ซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.49 หมู่ที่ 9 บ้านม่วงงัม ค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ และความคาดหวังน้อยที่สุดคือ หมู่ที่ 1 บ้านเมืองยางเหนือ ค่าเฉลี่ย 4.08

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเมืองยางของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองยาง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยแยกตามหมู่บ้าน โดยในภาพรวมพบว่า หมู่ที่ 11 บ้านหนองบัว มีความคาดหวังสูงที่สุดทั้ง 5 ด้านแสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุในพื้นที่นี้คาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจของบริการ ด้านการบริการที่ตอบสนองในการให้บริการ ด้านการบริการที่สร้างความมั่นใจ และด้านบริการที่เข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ของศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุในหมู่ที่ 11 บ้านหนองบัว มีความคาดหวังในระดับมากที่สุดในทุกด้านของการให้บริการจากศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบล เมืองยาง อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยสาเหตุจากบริบทของชุมชนและความต้องการของ

ผู้สูงอายุในการรับบริการเมื่อแสดงระยะทางจากศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงายไปยังแต่ละหมู่บ้าน และระยะทางจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเมืองงายไปยังแต่ละหมู่บ้านนั้นเพื่อดูการเข้าถึงบริการทางสุขภาพ พบว่า หมู่ที่ 11 บ้านหนองบัว มีระยะทางที่อยู่ไกลที่สุดจาก 7 หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลเมืองงาย ผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในความคาดหวังของผู้สูงอายุในแต่ละหมู่บ้านที่อยู่ในเขตเทศบาลตำบลเมืองงาย โดยในภาพรวมพบว่า หมู่ที่ 11 บ้านหนองบัวมีความคาดหวังสูงที่สุดในทุกด้าน ทั้งในด้านความเชื่อถือว่าว่างใจในบริการ การบริการที่ตอบสนอง และการบริการที่สร้างความมั่นใจ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยด้านระยะทางที่ไกลที่สุดจากศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุตำบลเมืองงาย ซึ่งทำให้ผู้สูงอายุในพื้นที่นี้คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่มีมาตรฐานและสามารถเข้าถึงได้ง่ายกว่าในพื้นที่อื่น ๆ

ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในศูนย์ฟื้นฟูและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการตำบลเมืองงายให้ตรงกับความต้องการของผู้สูงอายุ โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อถือว่าว่างใจ การให้บริการที่เข้าใจและเห็นอกเห็นใจ รวมถึงการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้สูงอายุได้อย่างเต็มที่ การศึกษาครั้งนี้ยังช่วยเน้นย้ำถึงความสำคัญของการให้บริการที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งจะช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในชุมชนต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของการศึกษานี้เป็นอย่างมากจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- 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. <https://desapublications.un.org/publications/world-population-prospects-2022-summary-results>
- United Nations. (2023). World Social Report 2023: Leaving No One Behind in an Ageing World. UN DESA Publications; 2023. 18–21 p. <https://desapublications.un.org/publications/world-social-report-2023-leaving-no-one-behind-ageing-world>
- World Health Organization (WHO). (2022). Ageing and health. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/ageing-and-health>
- กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2566). สถิติผู้สูงอายุของประเทศไทย. <https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/2449>
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2565. กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์ คอร์เปอร์เรชั่นส์ จำกัด (มหาชน). <https://www.dop.go.th/th/ebook/010>
- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2566). ยุทธศาสตร์กรมกิจการผู้สูงอายุ 20 ปี ประจำปี พ.ศ. 2561 – 2580 กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. กรุงเทพฯ. https://www.dop.go.th/download/laws/th1637658360-839_0.pdf

- กรมกิจการผู้สูงอายุ .(2566).แผนปฏิบัติการกรมกิจการผู้สูงอายุ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570).
https://www.dop.go.th/download/laws/th1714457495-845_0.pdf
- กิตติศักดิ์ รุจิกาญจน์รัตน์, วนิดา ตระกูลพิชัย, สันติธิดาพร กลิ่นทอง, ณัฐกร นิลเนตร, รัชดาวัลย์ จิตรพรกุล
วสิน, และประเสริฐ ศรีนวล.(2565). ความคาดหวังและการรับรู้บริการสุขภาพและสังคมตามความ
เหลื่อมล้ำ ทางสังคมของผู้สูงอายุติดสังคมในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล.
วารสารวิชาการราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์.2565; 4(4): 169-178. <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/jcra/article/view/253934>
- ณัฏฐ์เนมิน แดงน้อยธรรม.(2561). ความคาดหวังของผู้สูงอายุต่อการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุเทศบาลเมือง
พนัสนิคม อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
<https://buuir.buu.ac.th/bitstream/1234567890/8723/1/59930125.pdf>
- นิภา มหารังขพงศ์.(2559). ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่ใช้บริการอุปกรณ์ส่งเสริมสุขภาพ ในศูนย์ผู้สูงอายุ
กรุงเทพมหานคร สวนลุมพินี.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=512179
- นริสา วงศ์พนารักษ์.(2556).การสร้างเสริมสุขภาวะทางจิตในสังคมผู้สูงอายุ.การสร้างเสริมสุขภาวะทางจิตใน
สังคมผู้สูงอายุ.การสร้างเสริมสุขภาวะทางจิตในสังคมผู้สูงอายุ.วารสารวิจัยสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่นVol.6 No.2 April-June, 2013ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 เดือนเมษายน – มิถุนายน
2556. <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/kkujphr/article/view/118223/90731>
- ประไพ คงเพชร.(2560).การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการสุขภาพของ
โรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.(วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยมหิดล. https://doi.nrct.go.th/ListDoi/Download/503306/432a1a8b8235fd5c03d82d20ea68f380?Resolve_Doi=10.14457/MU.the.2017.71
- พีรพันธุ์ ธงชัย. (2559).ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์สุขภาพของกลุ่มผู้สูงอายุในเขต
กรุงเทพมหานคร.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต).มหาวิทยาลัยมหิดล.
<https://mulinet11.li.mahidol.ac.th/e-thesis/2559/cd515/5736116.pdf>
- มัทวัน วีระสกุลวงศ.(2562).ความคาดหวังและแนวทางการตัดสินใจเลือกใช้บริการพาผู้สูงอายุไปโรงพยาบาล
ด้วยการไปดูแลรับ – ส่งจากที่พัก.(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยมหิดล. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/3340/1/TP%20BM.087%202562.pdf>
- วสุพัชร แก้วกิม. (2550). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริม
สุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรม
มาธิราช. https://tdc.thailis.or.th/tdc/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=311281
- วรัญญา เขยตุ้ย,ชัยญา นุชทิวะสิงห์ และวลัยพร ราชคมน์. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรมคณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม –
มิถุนายน 2561. <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/mur2r/article/view/242726/164949>

วรวรรณ ชาญด้านวิทย์ และ ยศ วัชรคุปต์. (2560). ระบบประกันการดูแลระยะยาว: ระบบที่เหมาะสมกับประเทศไทย . (พิมพ์ครั้งที่ 1). มูลินีสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. https://tdri.or.th/wp-content/uploads/2017/12/OldAge_Insure_system_optimise.pdf

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.). (2562). คู่มือปฏิบัติงานกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่. (ตามประกาศคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติฯ พ.ศ. 2561). กรุงเทพฯ

สำนักบริหารวิชาการ. (2566). รายงานการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566. เทศบาลตำบลเมืองงาย . เชียงใหม่ (หน้าที่ 1-4 บทที่ 2)