

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman and other. 1990) ที่เรียกว่า SERVQUAL ผ่านการตรวจสอบความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา รวมทั้งข้อเสนอแนะ จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน นำมาหาค่าความสอดคล้องของเนื้อหาแบบสอบถาม ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 ก่อนนำไปทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มประชากรที่จะศึกษา จำนวน 60 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คิดเป็น 0.939 และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นสมาชิกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 270 คน โดยได้แบบสอบถามคืนมา จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 100 สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ให้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทสมาชิก เหตุจูงใจที่มาใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

1.1.1 เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.7 เพศชาย ร้อยละ 29.3 โดยผู้บริการที่อยู่ในกลุ่มอายุ 61-65 ปี มีสัดส่วนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมาอยู่ในกลุ่มอายุน้อยกว่า 60 ปี ร้อยละ 25.2 และอายุระหว่าง 66-70 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.8 ตามลำดับ สถานภาพส่วนใหญ่ ได้แก่ สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 23.3 และ

15.2 ตามลำดับ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสัดส่วนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 14.8 อาชีพข้าราชการบำนาญ มีสัดส่วนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 45.6 ราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีสัดส่วนน้อยสุด คิดเป็นร้อยละ 0.7 ไม่ได้ทำงานคิดเป็นร้อยละ 34.8 ผู้มีรายได้มากกว่า 30,001 บาท/เดือน มีสัดส่วนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 45.81 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 10,000 -30,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 35.41 และรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.78 ตามลำดับ

1.1.2 ประเภทสมาชิก ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสามัญ (60 ปีขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 80 สมาชิกประเภทวิสามันท์ (45-59 ปี) คิดเป็นร้อยละ 20 ความถี่ในการมาใช้บริการ พบว่า สมาชิกมาใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี จำนวนมากกว่า 8 ครั้ง/เดือน มีสัดส่วนสูงสุด คิดเป็น 46.3 รองลงมา 3-4 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 21.1 ตามลำดับ

1.1.3 เหตุจูงใจสำคัญที่สุดที่ทำให้มาใช้บริการ ได้แก่ ใกล้เคียง เดินทางสะดวก คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมา ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ คิดเป็นร้อยละ 17.2 ชอบกิจกรรมที่จัดไว้ คิดเป็นร้อยละ 12.6

1.2 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ สรุปผลได้ดังนี้

1.2.1 จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ จากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการคิดเป็น 3.98 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการเท่ากับ 4.03 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการเท่ากับ 3.99 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการเท่ากับ 3.93

1.2.2 จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการที่สร้างความมั่นใจ เท่ากับ 4.39 รองลงมา ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการในระดับเดียวกันเท่ากับ 4.35 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการเท่ากับ 4.16

1.3 การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการ สรุปผลได้ดังนี้

การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.69 ซึ่งความแตกต่างในคุณภาพบริการ (P-E) เกิดจากช่องว่างระหว่างการรับรู้ (Perception) กับความคาดหวัง (Expectation) โดยด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ มีช่องว่างที่กว้างมากที่สุด (ค่าความแตกต่างในภาพรวมเท่ากับ 2.11) รองลงมา คือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (P-E=2.07) ด้านให้บริการที่สร้างความมั่นใจ (ค่าความแตกต่างในภาพรวมเท่ากับ 2.01) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าความแตกต่างในภาพรวมเท่ากับ 1.97) ตามลำดับ ช่องว่างที่แคบที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ (ค่าความแตกต่างในภาพรวมเท่ากับ 1.53)

2. อภิปรายผล

2.1 ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต เทศบาลนครนนทบุรี พบว่า มีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$, S.D.= 0.309) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เทศบาลนครนนทบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ดำเนินงานภายใต้งบประมาณจำนวนมาก มีบุคลากรที่มีความรู้หลากหลายสาขา ทำให้ประชาชนมีความคาดหวังจากการดำเนินงานของหน่วยงานมากตามไปด้วย โดยเฉพาะในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มองเห็นได้จากอาคารสถานที่ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี สร้างขึ้นใหม่ภายใต้งบประมาณ 177,000,000 บาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสถานที่ให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมร่วมกัน พัฒนาศักยภาพของตนเอง เป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิก เป็นศูนย์การเรียนรู้ต้นแบบ เป็นแหล่งศึกษาดูงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานผ่านสื่อต่างๆ เช่น วารสารเทศบาลนครนนทบุรี ป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชน ป้ายไฟบริเวณสี่แยกไฟแดง เว็บไซต์และสื่อออนไลน์ต่างๆ ทำให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบข้อมูลและมีความคาดหวังจากการมาใช้บริการสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพุทธิพงษ์ บุญชู (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการคุณภาพ

บริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดตรัง พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้งในภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 0.49) และวรรณภาพ ศรีอริยพันธ์ (2556) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี พบว่า ผู้มารับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$)

2.2 ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

ระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี พบว่า มีระดับการรับรู้รวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$, S.D.= 0.308) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจของบริการ ($\bar{x} = 4.39$, S.D.=0.308) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก การดำเนินงานของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี มีการวางกฎ ระเบียบ ข้อควรปฏิบัติและข้อบังคับไว้ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบและสามารถให้คำอธิบาย ให้รายละเอียดต่างๆ กับผู้ใช้บริการได้ อีกทั้งกลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานหลักที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ส่วนมากเป็นพยาบาลวิชาชีพ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวาปี ครอบวิริยะภาพ (2558) ศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.0$, S.D.=0.53) และวรรณภาพ ศรีอริยพันธ์ (2556) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี พบว่า ผู้มารับบริการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) เช่นกัน

2.3 ระดับคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

ระดับคุณภาพบริการเกิดจากความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง ซึ่งจากการศึกษา พบว่า ระดับคุณภาพของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้คุณภาพบริการมากกว่าความคาดหวัง ทั้งโดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($t = 13.108$, $df = 269$, $p < 0.001$) ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก โดยด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ มีค่าความแตกต่างมากที่สุด (ค่าความแตกต่างในภาพรวม = 2.11) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (ค่าความแตกต่างในภาพรวม = 2.07) ด้านให้บริการที่สร้างความมั่นใจ (ค่าความแตกต่างในภาพรวม = 2.01) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าความแตกต่างในภาพรวม = 1.97) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ (ค่าความแตกต่างในภาพรวม = 1.53) ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจ

เนื่องจาก เทศบาลนครนนทบุรี เป็นหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในเขตปริมณฑล จำนวนผู้อยู่อาศัยหนาแน่น ประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบมีความรู้ โดยได้สมัครเป็นจิตอาสาช่วยดำเนินงาน ในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี และได้จัดอบรมให้ความรู้กับสมาชิกอย่างต่อเนื่อง ทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจมากและประเมินคุณภาพบริการอยู่ระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับศึกษาของวิลาสินีย์ จำปาตะ (2551) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพ การบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเกศัชชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ระดับ ความคาดหวังและการรับรู้ในบริการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดย ผู้ใช้บริการรับรู้ในคุณภาพ บริการที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหมายประภา มะลิวัลย์ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการของ งานพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือด โรงพยาบาลศิริราช พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความการรับรู้ ต่อบริการที่ได้รับจริงสูงกว่า ความคาดหวังบริการในทุกด้าน และจากการศึกษาของ วรมงคล ลิ้มศิริ ตระกูล (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพในศูนย์บริการสาธารณสุขกองการแพทย์ เทศบาลเมืองลำพูน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ว่าการให้บริการด้านสุขภาพในศูนย์บริการสาธารณสุข กองการแพทย์ เทศบาลลำพูน จังหวัดลำพูน มีคุณภาพดี โดยรับรู้ว่าการให้บริการ มีคุณภาพดีในทุกด้าน และสอดคล้องกับการศึกษาของ จันทรธนอม กุลวงศ์, สะอาด บรรณเจตฤทธิ และธีรธนิษฐ์ ศิริโวหาร (2555) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรมในอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง อยู่ในระดับสูง และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงในระดับสูงที่สุด ทำให้คุณภาพ การบริการที่ได้รับเหนือความคาดหมาย

นอกจากนี้ พบว่าแตกต่างจากการศึกษาของ โชษิตา แก้วเกษ (2552) ซึ่งศึกษาคุณภาพ บริการตามความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์ กายูจนาภิเษก พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้คุณภาพบริการ ที่ได้รับจริง และการศึกษาของกนกพร ลีลาเทพินทร์ และพัชญา มาลีศรี (2554) ได้ศึกษาการ ประเมินระดับคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL พบว่า ผู้รับบริการมีระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการบริการมากกว่าการรับรู้จากบริการที่ได้รับ ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและประเมินว่าการบริการมีคุณภาพไม่ดี ต้องได้รับการปรับปรุง เช่นเดียวกับ วสุพัชร์ แก้วกิม (2554) ได้ศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชน ต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก โดยการระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการมากกว่าระดับ การรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจริง

3. ข้อเสนอแนะ

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง มีผู้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการทั้งหมด 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.8 สรุปเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ ถึงแม้ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพ บริการตามความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการทั้งรายด้านและโดยรวม แต่เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องยั่งยืนและจัดบริการได้ตรงตามความต้องการ ของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้เกิดความพอใจสูงสุด จึงต้องลดช่องว่างทั้ง 5 ด้าน โดยริบดำเนินการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานด้านที่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้และค่าเฉลี่ยความคาดหวัง มากที่สุด (ช่องว่างที่ช่วงกว้างที่สุด) ไปจนถึงน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ การพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ควรจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพกับผู้ใช้บริการ หรือให้ความรู้ในหัวข้อ หรือประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความสนใจหรือเห็นว่ามีความสำคัญ ควรมีการแจ้งข่าว/แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในสังคม/เหตุการณ์ระดับชาติ ต่างชาติ

3.1.2 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงอาคาร สถานที่ภายนอกมีการจัดพื้นที่ได้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ มีการจัดพื้นที่สีเขียวภายนอกอาคารให้เหมาะสม ปรับทางเดินเท้าให้มีหลังคาคลุม ตั้งแต่บริเวณหน้าอาคารจนถึงตัวอาคาร ควรเพิ่มกิจกรรมที่เป็น งานอดิเรกและสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ เช่น งานประดิษฐ์ การถ่ายภาพ การทำขนม ควรมีร้าน จำหน่ายอาหารให้เพียงพอ หลากหลาย

3.1.3 ด้านการให้บริการที่สร้างความมั่นใจ การพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้ใช้บริการ เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้รับการอบรมพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ มีความรู้ สามารถให้ข้อมูลการบริการได้อย่างถูกต้อง มีความรับผิดชอบข้อผิดพลาดที่เกิดจาก การให้บริการ เอาใจใส่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างทั่วถึง และเป็นธรรมชาติ

3.1.4 ด้านบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การพัฒนาคุณภาพ บริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ควรจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการ บริการ สามารถควบคุมอารมณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ ให้บริการตรงเวลา มีความกระตือรือร้นที่จะ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

3.1.5 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ การพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น มีข้อเสนอแนะให้อบรมพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไข ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในระหว่างใช้บริการ โดยเน้นการให้บริการกับทุกท่านด้วยมาตรฐานเดียวกัน สามารถชี้แจงอธิบายระเบียบการและขั้นตอนการให้บริการอย่างละเอียด เข้าใจ

3.1.6 ด้านอื่นๆ ควรมีประเมินคุณภาพบริการให้สมาชิกประเมินเป็นระยะๆ ควรมีผู้คัดเงินสด ควรซ่อมแซมปรับปรุงวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ที่ชำรุด โดยเร็ว การปรับเปลี่ยนกิจกรรม ควรมาจากมติของคณะกรรมการ ไม่ควรให้บริการกับสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นพิเศษ

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งจะช่วยให้ทราบแนวทางการพัฒนาอย่างแท้จริง

3.2.2 การมีการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการในมุมมองของผู้ให้บริการ จะทำให้ทราบถึงคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้ให้บริการเพื่อนำไปพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น

3.2.3 การศึกษาถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

