



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conferenceความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเทศบาลนครนทบุรีThe Expectations and Perceptions of Elderly Clients in Service Quality of Elderly Development Center,
Nonthaburi Municipalityนภสร ตริรัตน์พิچارณ์ (Nopsorn Trerutpicharn)¹ วรางคณา จันทร์คง (Warangkana Chankong)²สมโภช รติโอฬาร (Sompoch Ratoran)³

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังการรับรู้และคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนทบุรีประชากรคือ สมาชิกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ปี 2558 จำนวนทั้งสิ้น 1,816 คน เลือกสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตาตามประเภทของผู้ใช้บริการ โดยใช้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ตัวอย่างจำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและทดสอบความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา) ของครอนบาร์คเท่ากับ 0.939 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ มากกว่า 0.4 แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามคุณภาพบริการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการนำเครื่องมือ SERVQUAL มาปรับใช้ในการวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจของบริการ และด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ และ คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในมาก เปรียบเทียบคุณภาพบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยระดับการรับรู้ในระดับมากกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้านระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ($t=13.108$, $df=269$, $p<0.001$) ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะให้ 1) ควรมีมาตรการควบคุมให้สมาชิกปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้ 2) ควรปรับทางเดินเท้าให้มีหลังคาคลุม 3) ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการ 4) ควรจัดกิจกรรมที่เป็นงานอดิเรก สามารถนำไปประกอบอาชีพได้ ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้ครอบคลุมทั้ง 5 ด้านเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

คำสำคัญ: ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพบริการ

¹ นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช Email : n_nopsorn@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช Email : pwarang_p@yahoo.com

³ รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช Email : ratiosom@hotmail.com



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

Abstract

This descriptive research aimed 1) to examine the level of expectations and perceptions of clients in service quality of Elderly Development Center, Nonthaburi Municipality 2) to compare the average score of the expectations and the perceptions. Research population was 1,816 members of Elderly Development Center, Nonthaburi Municipality in the year 2015. 270 Participants were conducted by quota sampling. Research instrument was a detailed questionnaire reviewed and suggested by experts. Cronbach's alpha coefficient was 0.939, and each item was more than 0.4. The questionnaire comprised 3 parts. The first part was personal data. The second part based on the SERVQUAL model included the expectation and the perception of clients in service quality. This part consisted of 5 dimensions: reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness. The last part was open ended questions in opinions and recommendations. Data were analyzed by descriptive statistics and paired t-test. The findings illustrated that the expectation and the perception of clients in service quality were in the high level. The satisfaction of service quality was in the high level which the perception of clients was higher than the expectation ($t = 13.108$, $df = 269$, $p < 0.01$). Participants recommended as follows: 1) should have the regulation of controlling the members to follow the rules; 2) should build covered ways; 3) should increase service providers; and 4) should create activities from hobbies to careers. These findings would enable to improve service quality in 5 dimensions in order to enhance service users' satisfaction.

Keywords: Expectation, Perception, Service quality



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

บทนำ

ประเทศไทยก้าวสู่สังคมสูงอายุ (Aging Society) นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 และมีแนวโน้มสถานการณ์ผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยพบว่าประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12 และอายุ 65 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.4 มีการคาดการณ์ว่าอีก 20 ปีข้างหน้า ประเทศไทยจะเป็นสังคมสูงวัยระดับสุดยอด (Super aged society) ซึ่งหมายถึงมีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุ 65 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20 ขึ้นไป หรืออาจกล่าวได้ว่าในปี พ.ศ. 2564 ประเทศไทยจะกลายเป็นสังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ (Aged Society) (สำนักส่งเสริมสุขภาพ, 2556) โดยในระยะแรกอัตราส่วนของประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างช้าๆ และเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 เป็นต้นมา เริ่มจากเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.6 ในปีพ.ศ. 2503 เป็นร้อยละ 5.5 ในปีพ.ศ. 2523 และร้อยละ 13.2 ในปีพ.ศ. 2553 (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2556)

เทศบาลนครนนทบุรี เป็นองค์ปกครองส่วนขนาดใหญ่ มีเขตพื้นที่ติดต่อกับกรุงเทพมหานคร เป็นแหล่งที่อยู่อาศัย แหล่งเรียนรู้ เป็นที่ตั้งของหน่วยงานราชการประกอบกับความเจริญด้านการคมนาคมขนส่ง ทำให้มีประชาชนจำนวนมากที่อพยพมาจากทุกภาคของประเทศ การขยายตัวของเมืองมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว กล่าวได้ว่าเทศบาลนครนนทบุรี ตั้งอยู่ในเขตเมืองอย่างเต็มรูปแบบ (กองวิชาการและแผนงานเทศบาลนครนนทบุรี, 2558) ลักษณะครอบครัวส่วนใหญ่เป็นครอบครัวเดี่ยว ใช้เวลานอกบ้านมากกว่าอยู่บ้าน ความผูกพันต่อครอบครัวและเพื่อนบ้านมีน้อย ผู้สูงอายุอยู่ตามลำพังมากขึ้น จากการสำรวจข้อมูลประชากรเดือนตุลาคม พ.ศ. 2548 พ.ศ. 2554 และ พ.ศ. 2558 พบว่า ประชากรกลุ่มผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปในจังหวัดนนทบุรี มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชากรช่วงวัยอื่น โดยคิดเป็นร้อยละ 13.39, 16.48 และ 19.37 ตามลำดับ (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี, 2558)

จากการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของประชากรกลุ่มวัยสูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ทำให้เทศบาลนครนนทบุรี ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ตระหนักถึงความสำคัญของการดูแล การจัดบริการสาธารณะและให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ โดยเน้นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ จึงได้จัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี เพื่อเป็นสถานที่จัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ พัฒนาศักยภาพของตนเองให้เกิดประโยชน์ ไม่ทำตัวให้เป็นภาระแก่ลูกหลานและสังคม อันจะส่งผลให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพใจที่สดใส สุขภาพกายอันแข็งแรง นำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดี เปิดให้บริการกับสมาชิก แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สมาชิกสามัญ อายุ 60 ปีขึ้นไป และสมาชิกวิสามัญ อายุ 45-59 ปี โดยมีกิจกรรมร่วมกันแบบเข้าไป-เย็นกลับ ในลักษณะของสโมสรผู้สูงอายุ อบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพ บริการตรวจสุขภาพเบื้องต้น ส่งเสริมการออกกำลังกาย รวมทั้งมีกิจกรรมตามวันสำคัญทางศาสนาและประเพณี ในปัจจุบันมีจำนวนสมาชิก พ.ศ. 2558 จำนวน 1,816 คน (ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี, 2558)

การส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพของตนเองและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ มั่นใจที่จะใช้บริการต่อไป จากการดำเนินงานที่ผ่านมา พบข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากสมาชิกอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังไม่ได้จัดทำการประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นการนำ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

เครื่องมือ SERVQUAL มาปรับใช้ศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพบริการ โดยศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ (reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) การให้ความมั่นใจของบริการ (assurance) และการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ (empathy) ผลต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ ทำให้เกิดช่องว่างคุณภาพ การปรับลดช่องว่างที่เกิดขึ้น จะนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพงานบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ให้สอดคล้องกับ ความคาดหวังและความต้องการของผู้สูงอายุที่มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น ตอบสนองความต้องการและส่งเสริมให้ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบมีความพึงพอใจ มีสุขภาพใจที่สดใส มีสุขภาพกายที่แข็งแรงต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง การรับรู้และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ ใช้กรอบแนวคิด เรื่องคุณภาพบริการของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al, 1990) ประกอบด้วยเกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ (reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) การให้ความมั่นใจของบริการ (assurance) และการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ (empathy) โดยกล่าวว่า คุณภาพบริการเป็นโมโนทัศน์ และปฏิบัติการในการประเมินของผู้ใช้บริการ โดยการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับบริการที่ได้รับจริงจากผู้ให้บริการ (Perception Service) ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการที่ ผู้ใช้บริการคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง (Gap between Perceived Service and Expected Service) ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้เท่ากับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ จะส่งผลให้การบริการเกิดคุณภาพ บริการที่น่าพึงพอใจ หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการ ไม่พึงพอใจ จำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพการบริการ และหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้มากกว่าความคาดหวัง ของผู้บริการ ส่งผลให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจมาก ผู้ใช้บริการจะประเมินว่าคุณภาพบริการนั้นดีมาก

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี 2558 ซึ่งประกอบด้วย



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

สมาชิก 2 ประเภท ได้แก่ สมาชิกสามัญ (อายุ 60 ปี ขึ้นไป) จำนวน 1,415 คน และสมาชิกวิสามัญ (อายุระหว่าง 45-59 ปี) จำนวน 365 คน มีจำนวนรวม 1,816 คน ซึ่งได้คำนวณขนาดตัวอย่าง จากสูตรของแดเนียล (Daniel, 1995) โดยใช้ความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ได้ตัวอย่างจำนวน 270 คน ใช้วิธีเลือกสุ่มตัวอย่างแบบโควตา เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1) ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทสมาชิก ความถี่ในการใช้บริการและเหตุจูงใจในการมาใช้บริการ ส่วนที่ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากแนวคิดของพาราสุรามาณและคณะ (Parasuraman et al, 1990) ประกอบไปด้วย แบ่งตามเกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibles) จำนวน 16 ข้อ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ (reliability) จำนวน 6 ข้อ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) จำนวน 5 ข้อ การให้ความมั่นใจของบริการ (assurance) จำนวน 5 ข้อ และการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ (empathy) จำนวน 5 ข้อ แบบสอบถามในส่วนที่ 2 นี้ เป็นข้อคำถามตัวเลือกโดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) แสดงระดับความเห็น 5 ระดับ การประเมินคุณภาพบริการ (service Quality) โดยดูจากผลต่างของคะแนนการรับรู้ (Perception หรือ P) และคะแนนความคาดหวัง (Expectation (E)) โดยค่าคะแนนของการรับรู้มากกว่าคะแนนความคาดหวัง ($P-E > 0$) แสดงว่า คุณภาพบริการอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมาก ค่าคะแนนของการรับรู้เท่ากับคะแนนความคาดหวัง ($P-E = 0$) แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจ และหากคะแนนของการรับรู้ต่ำกว่าคะแนนความคาดหวัง ($P-E < 0$) แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ไม่พึงพอใจต้องมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ส่วนที่ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี โดยใช้คำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบด้านความตรงของเนื้อหา ในขอบเขตที่ต้องการศึกษา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ความชัดเจนของคำถาม จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา รวมทั้งข้อเสนอแนะ (Index of Item - Objective Congruence: IOC) มีผลค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.7

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา และปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มประชากรที่จะศึกษา จำนวน 60 ราย โดยเก็บข้อมูลกับสมาชิกผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตที่สมัครใจเป็นผู้ทดลองใช้แบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบาร์ค (Cronboach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.939 และค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.4 ทุกข้อ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และสถิติการทดสอบค่าที (t-test) และจับคู่ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในส่วนคำถามปลายเปิด นำมาจัดกลุ่มเป็นหมวดหมู่ นำเสนอในรูปแบบ จำนวนและร้อยละ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกผู้มาใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 270 ราย โดยเป็นผู้ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย สามารถกรอกคำตอบเอง โดยผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ ใช้เวลารวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม -15 กรกฎาคม 2559 และตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของการตอบแบบสอบถามก่อนรวบรวม นำไปกำหนดและบันทึกรหัสข้อมูลตามตัวแปรที่ต้องการศึกษาในโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูล สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งสิ้น 270 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เท่ากับร้อยละ 70.7 เพศชาย ร้อยละ 29.3 โดยผู้ให้บริการที่อยู่ในกลุ่มอายุ 56-65 ปี มีสัดส่วนสูงสุด เท่ากับร้อยละ 44.81 รองลงมาอยู่ในกลุ่มอายุ 66-75 ปี ร้อยละ 37.4 นอกนั้น อยู่ในกลุ่มอายุ 45-55 ปี และ 76 ปีขึ้นไป เท่ากับร้อยละ 9.63 และ 8.16 ตามลำดับ อายุเฉลี่ยเท่ากับ 64.96 ปี (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.14 อายุสูงสุด 80 ปี อายุต่ำสุด 47 ปี) สถานภาพส่วนใหญ่ ได้แก่ สถานภาพสมรส เท่ากับร้อยละ 61.5 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 23.3 และ 15.2 ตามลำดับ ระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีสัดส่วนสูงสุด เท่ากับร้อยละ 40.4 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 14.8 ซึ่งใกล้เคียงกับระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.4 อาชีพข้าราชการบำนาญ มีสัดส่วนสูงสุด เท่ากับร้อยละ 45.6 ราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีส่วนน้อยสุด เท่ากับร้อยละ 0.7 ไม่ได้ทำงานคิดเป็นร้อยละ 34.8 ผู้ไม่มีรายได้ มีสัดส่วนสูงสุด เท่ากับร้อยละ 34.8 รองลงมา ได้แก่ มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท/เดือน รายได้ระหว่าง 25,001-30,000 บาท/เดือน เท่ากับร้อยละ 22.6 และ 13.0 ตามลำดับ ประเภทสมาชิก ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสามัญ (60 ปีขึ้นไป) เท่ากับร้อยละ 80 สมาชิกประเภทวิสามัญ (45-59 ปี) คิดเป็นร้อยละ 20 การใช้บริการ พบว่า สมาชิกมาใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี จำนวนมากกว่า 8 ครั้ง/เดือน มีสัดส่วนสูงสุด เท่ากับ 46.3 รองลงมา 3-4 ครั้ง/เดือน เท่ากับร้อยละ 21.1 เหตุจูงใจสำคัญที่สุดที่ ทำให้มาใช้บริการ ได้แก่ ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก เท่ากับร้อยละ 26.5 รองลงมา ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เท่ากับร้อยละ 17.2 เหตุจูงใจที่ทำให้มาใช้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ที่ดี เท่ากับร้อยละ 2.6 ดังตารางที่ 1



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (n = 270)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	79	29.3
หญิง	191	70.7
อายุ		
45-55ปี	26	9.63
56-65ปี	121	44.81
66-75ปี	101	37.40
76 ปีขึ้นไป	22	8.16
$\bar{X}$ = 64.96 , S.D. = 7.14, Min = 47, Max = 80		
สถานภาพ		
โสด	41	15.2
สมรส	166	61.5
หม้าย/หย่าร้าง	63	23.3
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	8	3.0
ประถมศึกษา	18	6.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	27	10.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	40	14.8
อนุปริญญา	29	10.7
ปริญญาตรี	109	40.4
สูงกว่าปริญญาตรี	39	14.4
อาชีพ		
ไม่ได้ทำงาน	94	34.5
ราชการ/วิสาหกิจ	2	0.7
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	3.0
ข้าราชการบำนาญ	123	46.2
รับจ้างทั่วไป	12	4.3
กิจการขนาดเล็ก	9	3.2
เจ้าของธุรกิจขนาดใหญ่	22	8.1



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
ไม่มีรายได้	94	34.8
น้อยกว่า 10,000	22	8.2
10,001-15,000	12	4.4
15,001-20,000	16	5.9
20,001-25,000	30	11.1
25,001-30,000	35	13.0
มากกว่า 30,001	61	22.6
(Median= 20,275, min= 0, max=95,000)		
ประเภทสมาชิก*		
สามัญ (60ปีขึ้นไป)	216	80.0
วิสามัญ (45-59ปี)	54	20.0
จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	8	3.0
1-2 ครั้ง/เดือน	43	15.9
3-4 ครั้ง/เดือน	57	21.1
5-8 ครั้ง/เดือน	37	13.7
มากกว่า 8 ครั้ง/เดือน	125	46.3
(Mean, S.D.=3.84, 1.243)		
เหตุจูงใจสำคัญที่สุดที่ทำให้มาใช้บริการ	27	10.0
จากคำบอกต่อถึงบริการที่ดี	18	6.6
อยากออกกำลังกาย	12	4.4
เคยมาใช้บริการแล้วประทับใจ	69	25.6
ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก	27	10.0
พอใจเจ้าหน้าที่	47	17.4
สิ่งอำนวยความสะดวกครบ	34	12.6
ชอบกิจกรรมที่จัดไว้	28	10.4
ค่าใช้จ่ายน้อยเมื่อเทียบกับที่อื่นๆ	8	3.0
การประชาสัมพันธ์		

หมายเหตุ สมาชิกประเภทวิสามัญ หมายถึง สมาชิกที่มีอายุระหว่าง 45-59 ปี

สมาชิกประเภทสามัญ หมายถึง สมาชิกที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

2. การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D.=0.309) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคาดหวังทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.03$, S.D.=0.329) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D.=0.489) ด้านการให้ความมั่นใจของบริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D.=0.487) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.96$, S.D.=0.467) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.93$, S.D.=0.446)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.307) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้สูงสุด ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจของบริการ ($\bar{X} = 4.39$, S.D.= 0.456) รองลงมา ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D.=0.472) การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.354$, S.D.=0.485) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ ($\bar{X} = 4.25$, S.D.=0.398) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.16$, S.D.=0.289)

2.3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีเลิศ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวมและรายด้าน (n=270)

คุณภาพบริการ	ระดับการรับรู้ (P)			ระดับความคาดหวัง (E)			คุณภาพบริการ	
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ผลต่าง (P-E)	แปลผล
1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.16	0.289	มาก	4.03	0.329	มาก	2.07	พึงพอใจมาก
2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ	4.25	0.399	มาก	3.99	0.489	มาก	1.53	พึงพอใจมาก
3) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.35	0.473	มาก	3.96	0.469	มาก	1.97	พึงพอใจมาก
4) การให้ความมั่นใจของบริการ	4.39	0.455	มาก	3.98	0.488	มาก	2.01	พึงพอใจมาก
5) การให้บริการด้วย ความเอาใจใส่	4.35	0.486	มาก	3.93	0.446	มาก	2.11	พึงพอใจมาก
รวม	4.30	0.308	มาก	3.98	0.309	มาก	9.69	พึงพอใจมาก



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโดยรวมและรายด้าน โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test) พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 (ค่าความแตกต่างในภาพรวม = 9.69) คะแนนการรับรู้มากกว่าคะแนนความคาดหวังในทุกด้าน คุณภาพบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ มีค่าความแตกต่างมากที่สุด (ค่าความแตกต่างในภาพรวม = 2.11) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (ค่าความแตกต่างในภาพรวม = 2.07) ด้านการให้ความมั่นใจของบริการ (ค่าความแตกต่างในภาพรวม = 2.01) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าความแตกต่างในภาพรวม = 1.97) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ (ค่าความแตกต่างในภาพรวม = 1.53) และ ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังต่อคุณภาพบริการและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโดยรวมและรายด้าน (n = 270)

คุณภาพบริการ	การรับรู้ (P)		ความคาดหวัง (E)		ผลต่าง (P-E)	t-test	df	P - value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.				
1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ	66.62	4.635	64.55	5.273	2.07	5.261	269	<0.001
2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของ บริการ	25.49	2.392	23.96	2.933	1.53	7.756	269	<0.001
3) การตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	21.77	2.363	19.80	2.334	1.97	11.059	269	<0.001
4) การให้ความมั่นใจของบริการ	21.93	2.276	19.92	2.438	2.01	12.278	269	<0.001
5) การให้บริการด้วยความ เอาใจใส่	21.77	2.428	19.66	2.229	2.11	12.407	269	<0.001
รวม	157.58	10.230	147.89	10.734	9.69	13.108	269	<0.001

4. จากการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ มีผู้แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ ทั้งหมด 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.8 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เสนอให้มีการปรับทางเดินเท้าที่มีหลังคาคลุม ตั้งแต่บริเวณหน้าอาคารจนถึงตัวอาคาร จำนวนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 86.79 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ เสนอให้มีมาตรการควบคุมให้สมาชิกปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ตั้งไว้ คิดเป็นร้อยละ 87.82 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เสนอให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 83.01 4) ด้านการให้ความมั่นใจของบริการ เสนอให้มีเจ้าหน้าที่ที่เป็นวิชาชีพเฉพาะด้านในแต่ละห้องกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 60.37 และ 5) ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เสนอให้มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลดูแลทุกห้องกิจกรรมควบคู่กับจิตอาสา คิดเป็นร้อยละ 39.62 ดังตารางที่ 4



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพบริการจำแนกรายด้าน (n=159)

ด้านการให้บริการ	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ	1.ควรมีกิจกรรมที่เป็นงานอดิเรก เช่น งานประดิษฐ์ การถ่ายภาพ	131	82.38
	2.ควรมีมุมพักผ่อนในแต่ละชั้น	81	50.94
	3.ควรมีร้านจำหน่ายอาหารให้เพียงพอ หลากหลาย	125	78.61
	4.ควรจัดส่วนนั่งรับประทานอาหารแยกจากส่วน พักผ่อน	45	28.30
	5.ควรจัดพื้นที่นอกอาคารเป็นสวนสุขภาพ	39	24.52
	6.ควรเพิ่มทางเดินเท้าที่มีหลังคาคลุมตั้งแต่หน้าอาคารจนถึงตัวอาคาร	138	86.79
	7.ควรมีกิจกรรมกลางแจ้ง เช่น เปตอง ลู่จักรยาน	49	30.81
	8.ควรปรับพื้นที่โดยรอบอาคารให้เรียบเสมอกัน	36	22.64
	9.ควรเลือกวัสดุที่มีคุณภาพ คงทน สำหรับนำมาใช้ในห้องกิจกรรมฯ	82	51.57
	10.ควรมีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลทุกชั้น	29	18.23
	11.ควรมีกิจกรรมที่แสดงถึงความสามัคคี เช่น รับน้องใหม่	12	7.54
	12.ห้องน้ำควรปิดให้บริการหลังเวลาเลิกกิจกรรม	58	36.48
2)ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ	1.ควรเพิ่มเวลาพักระหว่างชั่วโมงกิจกรรม	38	23.89
	2.ควรมีมาตรการควบคุมให้สมาชิกปฏิบัติตามกฎ ระเบียบตามที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้	139	87.42
	3.ควรเพิ่มระเบียบห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้าห้องกิจกรรม	69	43.39
	4.ควรมีการประเมินครูจิตอาสา	48	30.19
3)การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	1.ให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ ต้องดูแลสมาชิกเป็นจำนวนมาก	44	27.67
	2.จิตอาสามีความตั้งใจ จิตใจดี อุทิศตนเป็นอย่างสูง ควรยกย่องให้เกียรติและชื่นชม	94	59.12
	3.ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้	132	83.01
	4.ควรมีเจ้าหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์	110	69.18
4)การให้ความมั่นใจของบริการ	1.จิตอาสาที่มาสอนมีความรู้ความชำนาญในด้านนั้นๆเป็นอย่างสูง ทำให้ได้ประโยชน์และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้จริง	38	23.89
	2.ควรมีเจ้าหน้าที่ที่เป็นวิชาชีพเฉพาะด้านในแต่ละห้องกิจกรรม นอกเหนือจากจิตอาสา	96	60.37
5)การให้บริการด้วยความเอาใจใส่	1.จัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องที่ผู้ให้บริการสนใจและเห็นว่าเป็นประโยชน์	38	23.89
	2.บางห้องกิจกรรมที่มีเฉพาะจิตอาสาประจำห้อง ทำให้ดูแลไม่ทั่วถึง เพราะจิตอาสาอายุมากเช่นกัน ควรมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลดูแลทุกห้อง	63	39.62
	3.ควรมีการแจ้งข่าว/เล่าเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในสังคม/เหตุการณ์ระดับชาติ ต่างชาติ ให้ผู้ให้บริการทราบ เพื่อให้รู้ทันเหตุการณ์	47	29.56
	4.ควรมีการเยี่ยมบ้านผู้ให้บริการที่ป่วยหรืออุบัติเหตุ	32	20.13

*หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบ 159 คน แต่พบว่าข้อเสนอแนะมากกว่าจำนวนผู้ตอบและกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเขียนตอบมากกว่า 1 ประเด็น



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพบริการโดยรวมและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยระดับการรับรู้ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการมีค่ามากกว่าความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรมงคล ลิ้มศิริตระกูล (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพในศูนย์บริการสาธารณสุขของกองการแพทย์ เทศบาลเมืองลำพูน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ว่าการให้บริการด้านสุขภาพในศูนย์บริการสาธารณสุขของกองการแพทย์ เทศบาลลำพูน จังหวัดลำพูน มีคุณภาพดี โดยรับรู้ว่าการให้บริการ มีคุณภาพดีในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจันทร์ณอม กุลวงศ์, สอาด บรรเจิดฤทธิ์ และธีรธนิษฐ์ ศิริโวหาร (2555) ได้คุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรมในอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวัง อยู่ในระดับสูง และมีค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงในระดับสูงที่สุด ทำให้คุณภาพการบริการที่ได้รับเหนือความคาดหมาย ซึ่งต่างจากการศึกษาของ โชษิตา แก้วเกษ (2552) ได้ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและคุณภาพบริการที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจริง คุณภาพบริการอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของของกนกพร ลิลาเทพินทร์ พัชญา มาลีศรีและปรารธนา ปุณณกิติเกษม (2554) ได้ศึกษา ประเมินระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL โดยพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในการบริการมากกว่าการรับรู้จากการบริการที่ได้รับจริง แสดงว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ วสุพัชร์ แก้วกัม (2554) ได้ศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก โดยการระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการมากกว่าระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับจริง

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น จำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆอย่างครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการทั้งรายด้านและโดยรวม แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ และเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องยั่งยืนและจัดบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้เกิดความพอใจสูงสุด จึงต้องลดช่องว่างทั้ง 5 ด้าน โดยดำเนินการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานด้านที่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้และค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุด (ผลต่างกว้างที่สุด) อย่างเร่งด่วน ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ การพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ควรจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพ กับผู้ใช้บริการ หรือให้ความรู้ในหัวข้อหรือประเด็นที่ผู้ใช้บริการมีความสนใจ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

หรือเห็นว่ามีประโยชน์ ควรมีการแจ้งข่าว/แลกเปลี่ยนเรียนรู้เหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในสังคม/เหตุการณ์ระดับชาติ ต่างชาติ

1.2 ด้านความเป็นรูปธรรมบริการ การพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ควรมีการปรับปรุงพื้นที่และสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี จัดให้มีเก้าอี้และมู่หมักผ่อนให้เพียงพอ จัดตารางกิจกรรมตามความสนใจของผู้ใช้บริการ และกำชับให้ผู้ให้บริการใช้คำพูด ที่สุภาพ ไม่หยาบคาย

1.3 ด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ การพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น นอกจากจิตอาสาประจำห้องกิจกรรมควรมีเจ้าหน้าที่วิชาชีพเฉพาะคอยดูแลและให้คำปรึกษา ควรเพิ่มทักษะด้านการสนทนาให้เจ้าหน้าที่ที่มีความมั่นใจมากขึ้น

1.4 ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ การพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครนนทบุรี ให้มากขึ้น ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในช่วงพักกลางวัน ควรจัดหนังสือในห้องสมุดให้มีความทันสมัย

1.5 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ การพัฒนาคุณภาพบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ควรมีการส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีความตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการภายใต้มาตรฐานเดียวกัน และช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในขณะใช้บริการ ควรเพิ่มมาตรการควบคุมให้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับในการให้บริการ

1.6 ด้านอื่นๆ มีข้อเสนอแนะ ให้มีแบบสำรวจความพึงพอใจให้สมาชิกประเมินเป็นระยะๆ ควรมีตู้กดเงินสด ควรซ่อมแซมปรับปรุงวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ที่ชำรุดโดยเร็ว ควรมีการประชุมสมาชิกประจำปี ควรเว้นช่วงเวลากิจกรรมเพื่อให้ห้องว่าง สามารถทำความสะอาดก่อนจะเปิดรอบต่อไป ควรมีกิจกรรมภายนอกที่เป็นการสร้างประโยชน์ให้กับชุมชน

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งจะทำให้ทราบปัญหา อุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบในมุมมองของผู้ให้บริการ ซึ่งจะทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นจริง

เอกสารอ้างอิง

กรมอนามัย (2556). รายงานการสำรวจสุขภาพผู้สูงอายุไทย ปี 2556 ภายใต้แผนงานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ และผู้พิการ. กระทรวงสาธารณสุข. โรงพิมพ์วชิรวิทย์ พี.พี

กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครนนทบุรี (2558). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี 2558-2561. นนทบุรี.

กองทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี. (2558). ข้อมูลประชากรประจำปี 2558. นนทบุรี.



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 6

The 6th STOU National Research Conference

- จันทร์ถนอม กุลวงศ์, สอาด บรรเจิดฤทธิ์ และธีรธนิษฐ์ ศิริโวหาร (2555). คุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรม ในอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี.วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีที่ 6 ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม 2555. กรุงเทพฯ.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย .(2556). รายงานประจำปี สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2555. กรุงเทพฯ:ที คิว พี
- วรมงคล ลิ้มศิริตระกูล (2553) ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพในศูนย์บริการสาธารณสุขกองการแพทย์ เทศบาลเมืองลำพูน. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา.สาขาบริหารการพัฒนาและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่.
- วสุพัชร แก้วกิม. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช. (วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี. (2558). ผลการดำเนินงานประจำปี 2558. นนทบุรี.
- สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย. (2556). คู่มือการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ. นนทบุรี.
- Daniel, W.W. (1995). *Biostatistics: A foundation for analysis in the health sciences*. New York : Wiley & Sons.
- Lim,P.C.a.T.,N.K.H. (2000) . *A Study of Patients Expectations and Satisfaction in Singapore Hospitals*. International Journal of Health Care Quality Assurance, 13(7).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptionsand expectations*. New York: Free Press.