

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

ชื่อและนามสกุล นางนภสร ศรีรัตนพิจารณ์

วิชาเอก บริหารสาธารณสุข

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา จันทร์คง
2. รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภช รติโอพาร

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้า
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2559

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



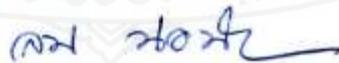
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ฉัตรสุมน พฤตภิญโญ)



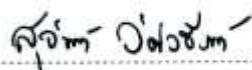
กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา จันทร์คง)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภช รติโอพาร)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนา

คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

ผู้วิจัย นางนภสร ตรีรัตน์ไพจิรณธ์ รหัสนักศึกษา 257500027 **ปริญญา** สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา จันทร์คง (2) รองศาสตราจารย์ ดร. สมโภช รติโอพาร
ปีการศึกษา 2558

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี 2) เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี และ 3) ศึกษาข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

ประชากรที่ศึกษา คือ สมาชิกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวนทั้งสิ้น 1,816 คน เลือกสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตาตามประเภทของผู้ใช้บริการ จำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์คเท่ากับ 0.939 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ มากกว่า 0.4 แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล คุณภาพบริการโดยการนำเครื่องมือ SERVQUAL มาปรับใช้ในการวัดคุณภาพและ คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที และการทดสอบทีแบบจับคู่

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี อยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี พบว่า โดยการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างจากความคาดหวังในคุณภาพบริการทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย ได้แก่ ควรเน้นให้มีนโยบายด้านมีมาตรการควบคุมให้สมาชิกปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้ ควรปรับทางเดินเท้าให้มีหลังคาคลุม

คำสำคัญ ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพบริการ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

Thesis title: The Expectations and Perceptions of Service Quality in Elderly Development Center of Nonthaburi City Municipality

Researcher: Mrs. Nopsorn Trerutpicharn; **ID:** 2575000027;

Degree: Master of Public Health; **Thesis advisors:** (1) Dr. Warangkana Chankong, Associate Professor; (2) Dr. Sompoch Ratoran, Associate Professor;

Academic year: 2015

Abstract

This descriptive research aimed: (1) to examine the levels of expectations and perceptions of service quality; (2) to compare the average scores of the expectations and perceptions; and (3) to propose guidelines for developing service quality, all in the Elderly Development Center of Nonthaburi City Municipality.

The study was conducted in a sample 270 members selected from 1,816 members of the Elderly Development Center in 2015, using the quota sampling method. Research instrument was a questionnaire reviewed and suggested for revision by experts; and its Cronbach's alpha coefficient was 0.939 (more than 0.4 for each item). The questionnaire comprised three parts: (1) personal data; (2) expectations and perceptions of clients about service quality, based on the SERVQUAL model, consisting of reliability, assurance, tangibles, empathy and responsiveness; and (3) open-ended questions about opinions and recommendations. Collected data were analyzed by using descriptive statistics and paired t-test.

The findings illustrated that: (1) client expectations and perceptions about service quality were at a high level; (2) client satisfaction with service quality was also at a high level – perceptions being higher than expectations; and (3) the participants recommended that there should be measures for controlling the members to follow the rules and the walkways to the center should have a cover.

Keywords: Expectation, perception, Service quality, Elderly development center

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ จันทรวง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร. สมโภช รัตติโอพาร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ให้คำแนะนำในการจัดทำวิทยานิพนธ์ และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. นัทรสมน พฤทธิภิญโญ จากคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประธานสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงและแก้ไขการเขียนรายงานผลการวิจัย ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร. อุ่นเรือน เล็กน้อย จากสถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาจารย์ ดร. มธุรดา ม่วงมัน จากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สวรรค์ประชารักษ์นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ อาจารย์ ดร. ถัดดาวลัย แดงเถิน อาจารย์ ดร. จิรรัตน์ หรือตระกูล และอาจารย์กมลรัตน์ วงษ์จันทร์หาญ จากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย และให้คำปรึกษาตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย ขอขอบคุณนายกเทศมนตรีนครนนทบุรีที่อนุญาตให้เก็บข้อมูล ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สังกัดกลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครนนทบุรี ผู้รับผิดชอบงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรีทุกท่าน ในการอำนวยความสะดวกระหว่างการเก็บข้อมูล รวมทั้งสมาชิกผู้มาใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณครอบครัว และเพื่อนนักศึกษาสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิชาเอกบริหารสาธารณสุขทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี ทำให้วิทยานิพนธ์นี้เสร็จสมบูรณ์

นภสร ศรีรัตน์พิจารณา

กันยายน 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectancy Theory).....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	23
การจัดกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ.....	27
การดำเนินงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
รูปแบบการวิจัย.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ.....	48
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี.....	51
การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี.....	52
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี.....	63
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการพัฒนาคุณภาพบริการศูนย์พัฒนา คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี.....	61
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
สรุปการวิจัย.....	66
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	71
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก.....	81
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	82
ข แบบสอบถาม.....	84
ประวัติผู้วิจัย.....	94

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	จำนวนผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี 35
ตารางที่ 2.2	ภาวะสุขภาพของสมาชิกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี 2558 36
ตารางที่ 3.1	จำนวนสมาชิกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี 2558..... 41
ตารางที่ 3.2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา..... 42
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (n=270).... 49
ตารางที่ 4.2	ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ในภาพรวมและรายด้าน..... 52
ตารางที่ 4.3	การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนคร นนทบุรี แยกตามภาพรวมและรายด้าน..... 53
ตารางที่ 4.4	ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อศูนย์พัฒนา คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามคุณภาพบริการ เป็นรายด้านและโดยภาพรวม..... 54
ตารางที่ 4.5	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนา คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี โดยรวมและรายด้าน..... 55
ตารางที่ 4.6	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ด้านความ เป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกเป็นรายข้อ..... 56
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของบริการ จำแนกเป็นรายข้อ..... 57
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ..... 58
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ด้านให้บริการที่สร้าง ความมั่นใจ จำแนกเป็นรายข้อ..... 59
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการด้วยความ เอาใจใส่จำแนกเป็นรายข้อ..... 60

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการพัฒนาคุณภาพ บริการ.....	61
ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการ ด้านการให้ความเอาใจใส่.....	62
ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ.....	63
ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการ ด้านการให้บริการที่สร้างความมั่นใจ.....	63
ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ.....	64
ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านความ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ.....	64
ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบริการด้านอื่นๆ ของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี.....	65



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 การปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการของพาราสุรามาน.....	12
ภาพที่ 2.2 แบบจำลองคุณภาพบริการ Conceptual Model Of Service Quality.....	18
ภาพที่ 2.3 ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ (Parasuraman; Zeithamal & Berry 1990).....	23
ภาพที่ 2.4 กระบวนการรับรู้ (กาญจนา อัจฉกร 2548).....	24
ภาพที่ 2.5 กระบวนการรับรู้ของแมคเบอร์นี และ คอลลิ่ง (McBurney and Collings 1984).....	25
ภาพที่ 2.6 การรับรู้คุณภาพโดยรวม.....	27
ภาพที่ 2.7 โครงสร้างคณะกรรมการบริหารศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี.....	33

