

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 270 คน ระหว่างวันที่ 1-15 กรกฎาคม 2559 โดยได้รับข้อมูลกลับมา 270 คน คิดเป็นร้อยละ 100 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

ส่วนที่ 3 การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี จำนวนทั้งหมด 270 คน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และเหตุจูงใจที่มาใช้บริการ พบว่า 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 มีสัดส่วนสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.4 รองลงมา ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 14.8 ซึ่งใกล้เคียงกับระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.4 อาชีพข้าราชการบำนาญ มีสัดส่วนสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 45.6 ราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีสัดส่วนน้อยสุด คิดเป็นร้อยละ 0.7 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 ประเภทสมาชิก ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกสามัญ (60 ปีขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 80 สมาชิกประเภทวิสามัญ (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 เหตุจูงใจสำคัญที่สุดที่ทำให้มาใช้บริการ ได้แก่ ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก คิดเป็นร้อยละ 26.5 รองลงมา ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ คิดเป็นร้อยละ 17.2 ขอบกิจกรรมที่จัดไว้ คิดเป็นร้อยละ 12.6 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (n=270)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	79	29.3
หญิง	191	70.7
2. อายุ		
น้อยกว่า 60 ปี	68	25.2
61-65 ปี	79	29.3
66-70 ปี	67	24.8
71-75 ปี	34	12.6
76 ปีขึ้นไป	22	8.1
3. สถานภาพ		
โสด	41	15.2
สมรส	166	61.5
หม้าย/หย่าร้าง	63	23.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. 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
5. อาชีพ		
ไม่ได้ทำงาน	94	34.8
ราชการ/วิสาหกิจ	2	0.7
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	3.0
ข้าราชการบำนาญ	123	46.1
รับจ้างทั่วไป	12	4.1
กิจการขนาดเล็ก	9	3.2
เจ้าของธุรกิจขนาดใหญ่	22	8.1
6. รายได้ต่อเดือน (บาท)		
น้อยกว่า 10,000	48	18.78
10,001 - 30,000	101	35.41
มากกว่า 30,001	121	45.81
7. ประเภทสมาชิก		
สามัญ (60 ปีขึ้นไป)	216	80.0
วิสามัญ (45-59 ปี)	54	20.0
8. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	8	3.0
1-2 ครั้ง/เดือน	43	15.9
3-4 ครั้ง/เดือน	57	21.1

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5-8 ครั้ง/เดือน	37	13.7
มากกว่า 8 ครั้ง/เดือน	125	46.3
9. เหตุจูงใจสำคัญที่สุดที่ทำให้มาใช้		
บริการ		
จากคำบอกต่อถึงบริการที่ดี	27	10.0
อยากออกกำลังกาย	11	4.1
เคยมาใช้บริการแล้วประทับใจ	12	4.4
ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก	69	25.6
พอใจเจ้าหน้าที่	27	10.0
สิ่งอำนวยความสะดวกครบ	47	17.4
ชอบกิจกรรมที่จัดไว้	34	12.6
ค่าใช้จ่ายน้อยเมื่อเทียบกับที่อื่นๆ	28	10.4
การประชาสัมพันธ์ดี	8	3.0
อยากมาเจอเพื่อน	7	2.6

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการที่สร้างความมั่นใจและพบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการในภาพรวมคิดเป็น 3.98 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการมากที่สุดคิดเป็น 4.03 รองลงมา คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการ 3.99 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือด้านการ

ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการคิดเป็น 3.93 ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ ในภาพรวมและรายด้าน

(n=270)

ด้านที่ บริการ	ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ	ความคาดหวัง		ระดับ ความคาดหวัง
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
1.	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.03	0.33	มาก
2.	ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ	3.99	0.49	มาก
3.	การตอบสนองความต้องการของ ผู้ให้บริการ	3.96	0.47	มาก
4.	การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ	3.98	0.48	มาก
5.	การให้บริการด้วยความเอาใจใส่	3.93	0.44	มาก
ความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการโดยรวม		3.98	0.44	มาก

ส่วนที่ 3 การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการที่สร้างความมั่นใจและ พบว่า ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ในภาพรวมคิดเป็น 4.30 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการที่สร้างความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงมากที่สุด คิดเป็น 4.39 รองลงมา คือ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการคิดเป็น

4.35 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการโดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ คิดเป็น 4.25 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการคิดเป็น 4.16 ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี แยกตามภาพรวมและรายด้าน

(n = 270)

ด้านที่ บริการ	การรับรู้ต่อคุณภาพบริการ	การรับรู้		ระดับการรับรู้
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	
1.	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.16	0.29	มาก
2.	ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ	4.25	0.40	มาก
3.	การตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	4.35	0.47	มาก
4.	การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ	4.39	0.46	มาก
5.	การให้บริการด้วยความเอาใจใส่	4.35	0.49	มาก
การรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการโดยรวม		4.30	0.42	มาก

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

4.1 คุณภาพบริการ เกิดจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายด้านและโดยภาพรวมมีค่าเป็นบวก การรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริง มากกว่าความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการในทุกๆ ด้าน โดยช่องว่างที่กว้างที่สุด คือ ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ คิดเป็น 2.11 ส่วนช่องว่างที่แคบที่สุดคือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ คิดเป็น 1.53 ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามคุณภาพบริการเป็นรายด้านและโดยภาพรวม

(n = 270)

ด้าน ที่	คุณภาพบริการ	การรับรู้ต่อ คุณภาพ บริการที่ได้รับ จริง (P)	ความคาดหวัง ที่มีต่อคุณภาพ บริการ (E)	ช่องว่าง ระหว่าง ความคาดหวัง และการรับรู้ (P-E)	ระดับคุณภาพ บริการ
1.	ความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	66.62	64.55	2.07	ดีมาก
2.	ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ของบริการ	25.49	23.96	1.53	ดีมาก
3.	การตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	21.77	19.80	1.97	ดีมาก
4.	การให้บริการที่สร้าง ความมั่นใจ	21.93	19.92	2.01	ดีมาก
5.	การให้บริการด้วยความ เอาใจใส่	21.77	19.66	2.11	ดีมาก
คุณภาพบริการโดยรวม		157.58	147.89	9.69	ดีมาก

4.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของการบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการที่สร้างความมั่นใจและพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี น้อยกว่าการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการตามความเป็นจริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ทั้งโดยรวมและรายด้าน ระดับคุณภาพบริการอยู่ในระดับ ดีมาก ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี โดยรวมและรายด้าน

(n = 270)

ด้าน ที่	การรับรู้ (P)		ความคาดหวัง (E)		ผลต่าง (P-E)	t	df	p-value	ระดับ คุณภาพ บริการ
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.					
	1	66.62	4.635	64.55					
2	25.49	2.392	23.96	2.933	1.53	7.756	269	<0.001	ดีมาก
3	21.77	2.363	19.80	2.334	1.97	11.059	269	<0.001	ดีมาก
4	21.93	2.276	19.92	2.438	2.01	12.278	269	<0.001	ดีมาก
5	21.77	2.428	19.66	2.229	2.11	12.407	269	<0.001	ดีมาก
รวม	157.58	10.230	147.89	10.734	9.69	13.108	269	<0.001	ดีมาก

4.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี จำแนกรายข้อ รายละเอียดดังนี้

4.3.1 ด้านการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม จำแนกเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่ได้รับจริง คุณภาพบริการอยู่ในระดับต้องปรับปรุง จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ อาคารสถานที่ภายนอกอาคาร การจัดพื้นที่สีเขียวภายนอกอาคาร มีสถานที่จัดกิจกรรม เก้าอี้นั่งพักเพียงพอ ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม
ของบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 270)

ข้อที่	ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	การรับรู้		ความคาดหวัง		P-E	ระดับคุณภาพ บริการ
		(P)		(E)			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	อาคาร สถานที่ภายในมีการจัด พื้นที่ได้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ	4.17	0.703	4.06	0.845	0.11	ดีมาก
2	อาคาร สถานที่ภายนอกมีการจัด พื้นที่ได้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ	3.17	0.988	3.97	0.778	-0.80	ต้องปรับปรุง
3	มีการจัดพื้นที่สีเขียวภายนอก อาคารได้อย่างเหมาะสม	3.57	0.880	3.87	0.785	-0.30	ต้องปรับปรุง
4	ระบบอากาศภายในอาคาร มีการถ่ายเทที่ดี	4.30	0.671	4.05	0.793	0.25	ดีมาก
5	อาคาร สถานที่ภายในสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.52	0.570	4.21	0.725	0.31	ดีมาก
6	อาคาร สถานที่ภายนอกสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.42	0.639	4.16	0.778	0.26	ดีมาก
7	มีห้องน้ำเพียงพอ	4.51	0.589	4.09	0.771	0.42	ดีมาก
8	จัดสภาพห้องน้ำเหมาะสมกับ ผู้สูงอายุ	4.57	0.552	4.02	0.816	0.55	ดีมาก
9	มีสถานที่จัดกิจกรรมเพียงพอ	3.94	0.937	4.20	0.693	-2.26	ต้องปรับปรุง
10	สถานที่จัดกิจกรรมเหมาะสม กับผู้สูงอายุ	4.49	0.661	4.20	0.689	0.29	ดีมาก
11	มีเก้าอี้นั่งพักเพียงพอ	3.65	0.548	4.22	0.674	-0.57	ต้องปรับปรุง
12	มีอุปกรณ์ เครื่องใช้ในห้อง กิจกรรมเพียงพอ	4.39	0.702	4.14	0.747	0.25	ดีมาก
13	มีป้ายบอกทางไปห้องจัด กิจกรรมได้อย่างชัดเจน	4.21	0.730	3.64	0.654	0.57	ดีมาก
14	มีแสงสว่างเพียงพอกับผู้สูงอายุ	4.39	0.533	4.00	0.489	0.39	ดีมาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

(n = 270)

ข้อที่	ด้านความเป็นรูปธรรมของ บริการ	การรับรู้		ความคาดหวัง		P-E	ระดับคุณภาพ บริการ
		(P)		(E)			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
15	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับการ ทำงานและสถานที่	4.45	0.618	3.83	0.499	0.62	ดีมาก
16	เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดสุภาพ ไม่หยาบคาย	3.84	0.744	3.88	0.654	-0.04	ต้องปรับปรุง
คุณภาพบริการโดยรวม		4.16	0.754	4.03	0.774	0.13	ดีมาก

4.3.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริง จำนวน 2 ข้อ คุณภาพบริการอยู่ในระดับต้องปรับปรุง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการกับทุกท่านด้วยมาตรฐานเดียวกัน ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n = 270)

ข้อที่	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ของบริการ	การรับรู้		ความคาดหวัง		P-E	ระดับคุณภาพ บริการ
		(P)		(E)			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการ ให้บริการ	4.33	0.603	3.86	0.753	0.47	ดีมาก
2	เจ้าหน้าที่อธิบายระเบียบการ และขั้นตอนการให้บริการ อย่างละเอียด เข้าใจง่าย	4.39	0.623	4.04	0.667	0.35	ดีมาก
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถ ตอบคำถามได้	4.46	0.595	4.02	0.761	0.44	ดีมาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

(n = 270)

ข้อที่	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ของบริการ	การรับรู้		ความคาดหวัง		P-E	ระดับคุณภาพ บริการ
		(P)		(E)			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
4	เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหา ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่าง ใช้บริการ	3.90	0.723	3.95	0.630	-0.25	ต้อง ปรับปรุง
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการกับทุกท่าน ด้วยมาตรฐานเดียวกัน	3.77	0.545	4.02	0.613	-0.25	ต้อง ปรับปรุง
6	มีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับ วัยและสภาพร่างกายผู้สูงอายุ	4.63	0.593	4.07	0.748	0.56	ดีมาก
คุณภาพบริการโดยรวม		4.25	0.723	3.99	0.779	0.26	ดีมาก

4.3.3 ด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ จำแนกเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ น้อยกว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ทุกข้อคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 270)

ข้อที่	ด้านการตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	การรับรู้		ความคาดหวัง		P-E	ระดับคุณภาพ บริการ
		(P)		(E)			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	มีความกระตือรือร้นที่จะ ให้บริการ	4.30	0.642	3.86	0.684	0.44	ดีมาก
2	ให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว	4.33	0.695	3.99	0.671	0.34	ดีมาก
3	ให้บริการตรงเวลา	4.39	0.707	3.97	0.723	0.42	ดีมาก
4	ความเต็มใจให้บริการ	4.38	0.667	3.96	0.761	0.42	ดีมาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

(n = 270)

ข้อที่	ด้านการตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	การรับรู้		ความคาดหวัง		P-E	ระดับคุณภาพ บริการ
		(P)		(E)			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
5	ควบคุมอารมณ์เมื่อเกิดเหตุการณ์ ไม่ปกติ	4.36	0.723	4.02	0.773	0.34	ดีมาก
คุณภาพบริการโดยรวม		4.35	0.687	3.96	0.722	0.39	ดีมาก

4.3.4 ด้านการให้บริการที่สร้างความมั่นใจ จำแนกเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการน้อยกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงทุกข้อ คุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ด้านให้บริการที่สร้างความมั่นใจ
จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 270)

ข้อที่	ด้านการให้บริการที่สร้าง ความมั่นใจ	การรับรู้		ความคาดหวัง		P-E	ระดับคุณภาพ บริการ
		(P)		(E)			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	เจ้าหน้าที่ มีความรู้ สามารถ ให้ข้อมูลการบริการได้อย่าง ถูกต้อง	4.41	0.626	4.02	0.797	0.39	ดีมาก
2	เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างทั่วถึง และเป็นธรรมชาติ	4.26	0.771	3.95	0.816	0.31	ดีมาก
3	เจ้าหน้าที่แสดงความ รับผิดชอบข้อผิดพลาด ที่เกิดจากการให้บริการ	4.47	0.677	3.96	0.743	0.51	ดีมาก
4	ตอบสนองได้ตรง ตามความต้องการ	4.40	0.629	3.95	0.745	0.45	ดีมาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

(n = 270)

ข้อที่	ด้านการให้บริการที่สร้าง ความมั่นใจ	การรับรู้		ความคาดหวัง		P-E	ระดับคุณภาพ บริการ
		(P)		(E)			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
5.	มนุษย์สัมพันธ์ดี	4.40	0.723	4.04	0.699	0.36	ดีมาก
คุณภาพบริการโดยรวม		4.39	0.685	3.98	0.760	0.41	ดีมาก

4.3.5 ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ จำแนกเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการน้อยกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ทุกข้อคุณภาพบริการอยู่ในระดับดีมาก ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่
จำแนกเป็นรายข้อ

(n = 270)

ข้อที่	ด้านการให้บริการ ด้วยความเอาใจใส่	การรับรู้		ความคาดหวัง		P-E	ระดับคุณภาพ บริการ
		(P)		(E)			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	สอบถามความต้องการ โดยไม่ต้องร้องขอ	4.24	0.689	3.82	0.803	0.42	ดีมาก
2	เต็มใจรับฟังความคิดเห็น	4.33	0.725	3.86	0.758	0.47	ดีมาก
3	ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความสุภาพ เป็นกันเอง	4.41	0.704	4.12	0.654	0.29	ดีมาก
4	เข้าใจความแตกต่าง ของผู้ใช้บริการแต่ละคน	4.32	0.733	3.88	0.739	0.44	ดีมาก
5	มีความใส่ใจ เอื้ออาทร	4.47	0.655	3.98	0.668	0.49	ดีมาก
คุณภาพบริการในภาพรวม		4.35	0.701	3.93	0.724	0.42	ดีมาก

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

จากการตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ ทั้งหมด 159 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ (n = 159)

ความคิดเห็น/เสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
แสดงความคิดเห็น	159	58.8
ไม่แสดงความคิดเห็น	111	41.1
รวม	270	100

ผู้ให้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ จำแนกรายด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีช่องว่างกว้างที่สุด ดังนี้

5.1 ด้านการให้ความเอาใจใส่ โดยผู้บริการเสนอแนะมีเจ้าหน้าที่เทศบาลนครนนทบุรี ประจำทุกห้องกิจกรรม นอกเหนือจากจิตอาสา คิดเป็นร้อยละ 39.62 ควรมีกิจกรรมส่งเสริมด้านสุขภาพจิต คิดเป็นร้อยละ 32.59 ควรนำเหตุการณ์สำคัญมาแจ้งให้ฟัง เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ คิดเป็นร้อยละ 29.56 ควรจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องที่ผู้บริการสนใจและเห็นว่าเป็นประโยชน์ 23.89 ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านการให้ความเอาใจใส่

(n = 159)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ด้านการให้ความเอาใจใส่	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลดูแลประจำทุกห้อง กิจกรรม	63	39.62
2. ควรมีกิจกรรมส่งเสริมด้านสุขภาพจิต	88	32.59
3. ควรมีการแจ้งข่าว/เล่าเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้น ในสังคม/เหตุการณ์ระดับชาติ ต่างชาติ ให้ผู้ใช้ บริการทราบ เพื่อให้รู้ทันเหตุการณ์	47	29.56
4. ควรจัดอบรมให้ความรู้ในเรื่องที่ผู้ใช้บริการสนใจ และเห็นว่าเป็นประโยชน์	38	23.89
5. ควรมีการติดตามเยี่ยมบ้านสมาชิกที่ไม่มาใช้ บริการอย่างต่อเนื่อง	32	20.13

5.2 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยควรปรับทางเดินเท้าที่มีหลังคาคลุม ตั้งแต่บริเวณหน้าอาคารจนถึงตัวอาคาร เป็นสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 86.79 รองลงมา ได้แก่ ควรเพิ่มกิจกรรมที่เป็นงานอดิเรกหรือสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ เช่น งานประดิษฐ์ การถ่ายภาพ การทำขนม คิดเป็นร้อยละ 82.38 ควรมีร้านจำหน่ายอาหารให้เพียงพอ หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 78.61 ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ด้านความเป็น
รูปธรรมของบริการ

(n = 159)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ		
1. ควรเพิ่มทางเดินเท้าที่มีหลังคาคลุมตั้งแต่หน้าอาคารจนถึง ตัวอาคาร	138	86.79
2. ควรมีกิจกรรมที่เป็นงานอดิเรกหรือสามารถนำไปประกอบ อาชีพได้ เช่น งานประดิษฐ์ การถ่ายภาพ การทำขนม	131	82.38
3. ควรมีร้านจำหน่ายอาหารให้เพียงพอ หลากหลาย	125	78.61
4. ควรเลือกวัสดุครุภัณฑ์ที่มีคุณภาพคงทน	82	51.57
5. ควรมีมุมพักผ่อนให้ครบทุกชั้น	81	50.94

5.3 ด้านการให้บริการที่สร้างความมั่นใจ โดยผู้บริการเสนอแนะให้มีเจ้าหน้าที่เป็น
วิชาชีพเฉพาะด้าน ในแต่ละห้องกิจกรรม นอกเหนือจากจิตอาสา คิดเป็น ร้อยละ 60.37 และมีความ
คิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนควรตอบคำถามได้ทุกข้อเหมือนกัน คิดเป็นร้อยละ 23.89 ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านการ
ให้บริการที่สร้างความมั่นใจ

(n = 159)

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการให้ความมั่นใจของบริการ		
1. ควรมีเจ้าหน้าที่ที่เป็นวิชาชีพเฉพาะด้านในแต่ละห้อง กิจกรรม นอกเหนือจากจิตอาสา	96	60.37
2. เจ้าหน้าที่ทุกคนควรตอบคำถามได้ทุกข้อเหมือนกัน	38	23.89

5.4 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเสนอแนะให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้ จำนวนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 83.01 รองลงมา ได้แก่ ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 69.18 ควรให้บริการด้วยรอยยิ้มอยู่เสมอและควรให้บริการรวดเร็วมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 28.89 และ 20.37 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านการตอบสนองความต้องการ

(n = 159)		
ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการตอบสนองความต้องการ		
1. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น	132	83.01
2. ควรให้บริการด้วยรอยยิ้มอยู่เสมอ	78	28.89
3. ควรให้บริการที่รวดเร็วมากขึ้น	55	20.37

5.5 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ โดยเสนอให้มีมาตรการควบคุมให้สมาชิกปฏิบัติตามกฎระเบียบตามที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้ จำนวนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 87.42 รองลงมา ได้แก่ ควรเพิ่มระเบียบห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้าห้องกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 43.39 ควรมีการประเมินครุจิตอาสาเป็นระยะ คิดเป็นร้อยละ 30.19 ควรเพิ่มเวลาพักระหว่างชั่วโมงกิจกรรม เพื่อให้เข้าห้องกิจกรรมใหม่ได้โดยไม่ต้องรอร้อน คิดเป็นร้อยละ 23.89 ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ

(n = 159)		
ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะด้านความน่าเชื่อถือ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรมีมาตรการควบคุมให้สมาชิกปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ตั้งไว้	139	87.42
2. ควรเพิ่มระเบียบห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้าห้องกิจกรรม	69	43.39
3. ควรมีการประเมินครุจิตอาสาเป็นระยะ	48	30.19
4. ควรเพิ่มเวลาพักระหว่างชั่วโมงกิจกรรมเพื่อให้เข้าห้องกิจกรรมใหม่ได้ไม่ต้องรอร้อน	38	23.89

5.6 ผู้ใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี มีข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการด้านอื่นๆ โดยผู้ให้บริการเสนอแนะให้มีผู้กวดเงินสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.16 รองลงมา ได้แก่ ควรเว้นช่วงเวลากิจกรรมเพื่อให้ห้องว่าง สามารถทำความสะอาดก่อนจะเปิดรอบต่อไป คิดเป็นร้อยละ 80.50 และค่าธรรมเนียมสมาชิกนอกเขตและในเขต ควรเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 73.58 ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบริการด้านอื่นๆ ของผู้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

(n = 159)		
ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรมีผู้กวดเงินสด	137	86.16
2. ควรเว้นช่วงเวลากิจกรรมเพื่อให้ห้องว่าง สามารถทำความสะอาดก่อนจะเปิดรอบต่อไป	128	80.50
3. ควรปรับอัตราค่าใช้บริการให้เท่ากันทุกคน	117	73.58
4. การปรับเปลี่ยนกิจกรรมควรมาจากมติของคณะกรรมการ	111	71.15
5. สมาชิกมีการรวมกลุ่ม แบ่งกลุ่ม เกิดการกีดกันในการใช้ห้องกิจกรรม	98	68.82
6. ควรซ่อมแซมปรับปรุงวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ที่ชำรุดโดยเร็ว	108	67.92
7. ไม่ควรให้บริการกับสมาชิกกลุ่มใดเป็นพิเศษ	102	65.39
8. ปรับเปลี่ยนหนังสือห้องสมุดให้ทันสมัย	92	57.86
9. เปิดรับจิตอาสาต่างๆ ใหม่อีกอย่างต่อเนื่อง	91	57.23
10. จัดกิจกรรมภายนอกศูนย์เพื่อคืนประโยชน์ให้สังคมและมีส่วนร่วมกับสังคมภายนอก	88	55.34