



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



ประวัติผู้ทรงคุณวุฒิ

ชื่อ	นางอุ๋นเรือน เล็กน้อย
ประวัติการศึกษา	Ph.D. (Watershed and Environmental Management) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สถานที่ทำงาน	สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชื่อ	นางสาวมธุรดา ม่วงมัน
ประวัติการศึกษา	Doctor of Philosophy Nursing Studies The University of Edinburgh
สถานที่ทำงาน	วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์นครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
ชื่อ	นางสาวลัดดาวัลย์ แดงเถิน
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต วิทยาลัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สถานที่ทำงาน	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
ชื่อ	นางจิรรัตน์ หรือตระกุล
ประวัติการศึกษา	การศึกษาดุสิตบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยนเรศวร
สถานที่ทำงาน	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
ชื่อ	นางสาวกมลรจน์ วงษ์จันทร์หาญ
ประวัติการศึกษา	พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (พย.ม.) บริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สถานที่ทำงาน	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถามชุดที่

แบบสอบถาม

เรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์พัฒนา
คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิชาเอกบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของสมาชิกที่มาใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งผลวิจัยที่ได้จะนำไปใช้พัฒนา ปรับปรุงคุณภาพบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ข้อมูลของท่านจะเป็นความลับ และการตอบคำถามจะไม่มีผลต่อบริการที่พึงได้รับในการมารับบริการในครั้งต่อไป

แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่างๆ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามนี้

นางนภสร ตีร์รัตน์พิจารณ์

นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมที่ตรงกับคำตอบของท่าน และเติมคำในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ.....ปี (ไม่นับเศษเดือน เช่น 40 ปี 2 เดือน ให้นำเป็น 40 ปี)

3. สถานภาพทางครอบครัว

1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่าร้าง

4. จระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 5. อนุปริญญา/ ปวส. | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 7. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 8. ไม่ได้เข้ารับการศึกษ |

5. อาชีพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้ทำงาน | <input type="checkbox"/> 2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | <input type="checkbox"/> 4. ข้าราชการบำนาญ |
| <input type="checkbox"/> 5. รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> 6. จ้างงานตนเอง เช่น มีร้านขายของชำ/
ร้านเสริมสวย/รับงานมาทำที่บ้าน/
ขับแท็กซี่ เป็นต้น |
| <input type="checkbox"/> 7. เจ้าของธุรกิจขนาดใหญ่ | |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (รายได้ที่เกิดจากการประกอบอาชีพ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,000-10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001-25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 25,001-30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. มากกว่า 30,000 บาท | |

7. ท่านเป็นสมาชิกศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต เทศบาลนครนนทบุรี ประเภทใด

1. สามัญ (60 ปี ขึ้นไป) 2. วิสามัญ (45-59 ปี)

8. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านมาใช้บริการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี บ่อยมากน้อยเพียงใด

1. น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน 2. 1-2 ครั้ง/เดือน
 3. 3-4 ครั้ง/เดือน 4. 5-8 ครั้ง/เดือน
 5. มากกว่า 8 ครั้ง/เดือน

9. เหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ท่านมาใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิต เทศบาลนครนนทบุรี (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

1. จากคำบอกเล่าต่อๆกันว่าบริการดี มีชื่อเสียงที่ดี
 2. เคยมาใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรีมาก่อนแล้วประทับใจ
 3. ใกล้บ้าน สะดวกในการเดินทาง
 4. พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 5. มีสิ่งอำนวยความสะดวก/ อุปกรณ์เครื่องใช้ครบ
 6. ชอบกิจกรรมที่เจ้าหน้าที่จัดไว้ให้
 7. ค่าใช้จ่ายน้อยเมื่อเทียบกับการใช้บริการที่อื่น
 8. จากการประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ต่อกิจกรรมของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาล นครนนทบุรี
 9. อยากมาเจอเพื่อน
 10. อยากออกกำลังกาย อยากสุขภาพดี
 11. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี

1. คำชี้แจง

แบบสอบถามมีทั้งหมด 37 ข้อ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ คำถามเกี่ยวกับความคาดหวัง และคำถามที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ท่านได้รับจากศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องความคาดหวังและการรับรู้ (ที่ได้รับจริง)

2. เกณฑ์การเลือกตอบ

2.1 บริการที่คาดหวัง หมายถึง บริการที่ท่านหวังว่าจะมี หรือได้รับเมื่อมาใช้บริการที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง สิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับบริการ น้อยที่สุด
- (2) ไม่เห็นด้วย หมายถึง สิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับบริการ น้อย
- (3) ไม่แน่ใจ หมายถึง สิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับบริการ ปานกลาง
- (4) เห็นด้วย หมายถึง สิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับบริการ มาก
- (5) เห็นด้วยที่สุด หมายถึง สิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับบริการ มากที่สุด

2.2 บริการที่ได้รับจริง หมายถึง บริการที่ท่านได้รับจริง หรือสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง บริการที่ได้รับจริง น้อยที่สุด
- (2) ไม่เห็นด้วย หมายถึง บริการที่ได้รับจริง น้อย
- (3) ไม่แน่ใจ หมายถึง บริการที่ได้รับจริง ปานกลาง
- (4) เห็นด้วย หมายถึง บริการที่ได้รับจริง มาก
- (5) เห็นด้วยที่สุด หมายถึง บริการที่ได้รับจริง มากที่สุด

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในส่วนของบริการที่ท่านคาดหวังก่อน แล้วจึงทำเครื่องหมาย / ในส่วน
ของบริการที่ได้รับจริง

บริการที่ท่านคาดหวัง					คุณภาพการให้บริการศูนย์พัฒนา คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี	บริการที่ได้รับจริง				
เห็น ด้วย ที่สุด (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)		เห็น ด้วย ที่สุด (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ										
					1.1 อาคาร สถานที่ภายในมีการจัด พื้นที่ได้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ					
					1.2 อาคาร สถานที่ภายนอกมีการจัด พื้นที่ได้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ					
					1.3 มีการจัดพื้นที่สีเขียวภายนอก อาคารได้อย่างเหมาะสม					
					1.4 ระบบอากาศภายในอาคาร มีการถ่ายเทที่ดี					
					1.5 อาคาร สถานที่ภายในสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
					1.6 อาคาร สถานที่ภายนอกสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
					1.7 มีห้องน้ำเพียงพอ					
					1.8 จัดสภาพห้องน้ำเหมาะสมกับ ผู้สูงอายุ					
					1.9 มีสถานที่จัดกิจกรรมเพียงพอ					
					1.10 สถานที่จัดกิจกรรมเหมาะสมกับ ผู้สูงอายุ					
					1.11 มีเก้าอี้นั่งพักเพียงพอ					
					1.12 มีอุปกรณ์ เครื่องใช้ในห้อง กิจกรรมเพียงพอ					
					1.13 มีป้ายบอกทางไปห้องจัด กิจกรรมได้อย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี (ต่อ)

บริการที่ท่านคาดหวัง					คุณภาพการให้บริการศูนย์พัฒนา คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี	บริการที่ได้รับจริง				
เห็น ด้วย ที่สุด (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)		เห็น ด้วย ที่สุด (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ต่อ)										
					1.14 มีแสงสว่างเพียงพอกับผู้สูงอายุ					
					1.15 เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับการทำงาน และสถานที่					
					1.16 เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดสุภาพ ไม่หยาบคาย					
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ										
					2.1 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการ ให้บริการ					
					2.2 เจ้าหน้าที่อธิบายระเบียบการ และขั้นตอนการให้บริการ อย่างละเอียด เข้าใจง่าย					
					2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบ คำถามได้					
					2.4 เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างใช้บริการ					
					2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการกับทุกท่าน ด้วยมาตรฐานเดียวกัน					
					2.6 มีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสมกับ วัยและสภาพร่างกายผู้สูงอายุ					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี (ต่อ)

บริการที่ท่านคาดหวัง					คุณภาพการให้บริการศูนย์พัฒนา คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี	บริการที่ได้รับจริง				
เห็น ด้วย ที่สุด (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)		เห็น ด้วย ที่สุด (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
3. การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ										
					3.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ที่จะให้บริการ					
					3.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความ รวดเร็ว					
					3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา					
					3.4 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ					
					3.5 เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมอารมณ์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ					
4. การให้บริการที่สร้างความมั่นใจ										
					4.1 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ สามารถให้ ข้อมูลการบริการ ได้อย่างถูกต้อง					
					4.2 เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ผู้มาใช้ บริการทุกคนอย่างทั่วถึง และ เป็นธรรมชาติ					
					4.3 เจ้าหน้าที่แสดงความรับผิดชอบ ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการ ให้บริการ					
					4.4 เจ้าหน้าที่ตอบสนองได้ตรงตาม ความต้องการของท่าน					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี (ต่อ)

บริการที่ท่านคาดหวัง					คุณภาพการให้บริการศูนย์พัฒนา คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลนครนนทบุรี	บริการที่ได้รับจริง				
เห็น ด้วย ที่สุด (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)		เห็น ด้วย ที่สุด (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
5. การให้บริการด้วยความเอาใจใส่										
					5.1 เจ้าหน้าที่ สอบถามความต้องการ ของท่าน โดยไม่ต้องร้องขอ					
					5.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจรับฟัง ความคิดเห็นของท่าน					
					5.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้ม แย้มแจ่มใส มีความสุภาพ เป็นกันเอง					
					5.4 เจ้าหน้าที่เข้าใจความแตกต่าง ของผู้ใช้บริการแต่ละคน					
					5.5 เจ้าหน้าที่สนใจ เอื้ออาทร ผู้ให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการของศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
เทศบาลนครนนทบุรี

1. การจัดการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (การจัดสิ่งแวดลอมภายในและภายนอกอาคาร เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้เพียงพอ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีการแต่งกายสะอาด สุภาพ เป็นต้น)
ข้อเสนอแนะ.....
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ (ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการให้บริการได้ถูกต้องตามหลักวิชาการ)
ข้อเสนอแนะ.....
3. การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ เอาใจใส่ดูแล ให้บริการทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว)
ข้อเสนอแนะ.....
4. การให้ความมั่นใจของบริการ (ความมั่นใจในการมาใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ให้บริการอย่างเท่าเทียม ทั่วถึง)
ข้อเสนอแนะ.....
5. การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ (การดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของแต่ละคน)
ข้อเสนอแนะ.....
6. ด้านอื่นๆ โปรดระบุ.....
ข้อเสนอแนะ.....