

ความพึงพอใจของงานให้บริการศูนย์บริการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

จุไรรัตน์ ทองบุญชู^{1*} อติสรณ์ สำเภา²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการในประเด็นการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการศูนย์บริการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา จำนวน 120 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ มี 3 ตอนได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ ตอนที่ 3 การประเมินความเสี่ยงโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โทรศัพท์ สัมภาษณ์ สังเกตและลงสำรวจพื้นที่ สถิติที่ใช้ในการพรรณนาข้อมูลในครั้งนี้ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการผู้สูงอายุจำแนกตามการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน โดยพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องความสะดวกของสถานที่ให้บริการ มากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.98 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.95 ด้านช่องทางการให้บริการ ในด้านการติดต่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ในด้านระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 ส่วนระดับความคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) มีผลต่อขั้นตอนการให้บริการงานสาธารณะที่ดีหรือไม่ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 4.22 ซึ่งผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ต่อการบริการงานสาธารณะ พบว่าผู้รับบริการยังกังวลเกี่ยวกับมาตรการการป้องกัน เห็นควรว่าให้เพิ่มมาตรการการป้องกันที่มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ เพราะผู้ใช้บริการค่อนข้างมาก ซึ่งผลสำรวจที่ได้สามารถนำไปกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพการให้บริการงานสาธารณะต่างๆ

คำสำคัญ: ศูนย์บริการผู้สูงอายุ, ความพึงพอใจบริการงานสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

¹ อาจารย์จุไรรัตน์ ทองบุญชู คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 90000

² อาจารย์อติสรณ์ สำเภา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 90000

¹ Jurairat Thongboonchoo, Faculty of Management Sciences Songkhla Rajabhat University

² Adisorn sampao , Faculty of Management Sciences Songkhla Rajabhat University

* อาจารย์จุไรรัตน์ ทองบุญชู 0847268512 E-mail address: Jurairat.th@skru.ac.th

Service Satisfaction of Senior Citizens at Nursery center of Songkhla Provincial

Administrative Organization

Jurairat Thongboonchoo^{1*}, and Adisorn sampao ²

Abstract

The purposes of this study were: 1) to study of service Satisfaction of Senior Citizens who used the Nursery center in 4 sides are including: (1) Service procedures, (2) Service Channels, (3) Service staff, and (4) Facilities. 2) to study the problems and suggestions of Senior Citizens who used Nursery center of Songkhla Provincial Administrative Organization.

The research is a Quantitative research to create a questionnaire to inquiry the population and sample used in this study are 120 senior citizens who used Nursery center of Songkhla Provincial Administrative Organization. The instrument used for data collection was a 4 part of service satisfaction questionnaire which including: 1) general information, 2) service satisfaction, 3) risk assessment of Coronavirus disease 2019 (Covid – 19), and 4) Other suggestions. Gathering by using telephone interview observe and survey the area. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation.

The results of the study server Satisfaction of Senior Citizens were classified in 4 sides were found that the total on service were the highest level. To consider in frequency by sort from high level to low level as follow: the facilities in clean place at the highest levels was $\bar{x} = 4.98$, service staff in good personality dress appropriately was $\bar{x} = 4.95$, Service Channels in contact was $\bar{x} = 4.78$, Service procedures in duration of the service is reasonable was $\bar{x} = 4.74$. Also, other opinion issue about epidemic of Coronavirus disease 2019 (Covid – 19) that led to Service procedures was $\bar{x} = 4.22$ and concern about preventive measure of Covid 2019 which approve of enhance in preventive. Also, suggestion to set guidelines to develop potential in public services to increase in service staff because quite a lot of customer.

Key word: service Satisfaction. Senior Citizens, Nursery center