

ความพึงพอใจของงานให้บริการศูนย์บริการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสงขลา

Service Satisfaction of Senior Citizens at Nursery Center of Songkhla
Provincial Administrative Organization

จุไรรัตน์ ทองบุญชู^{1*} อติสรณ์ สำเภา²

^{1,2} มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

E-mail: Jurairat.th@skru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1). เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการใน
ประเด็นการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2). เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของ
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการศูนย์บริการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา การศึกษาวิจัย
ครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อ
สอบถามประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้เป็นประชาชนที่รับบริการศูนย์บริการผู้สูงอายุขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ
แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ มี 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการ ตอนที่ 3 การประเมินความเสี่ยงโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
(Covid-19) และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โทรศัพท์
สัมภาษณ์ สังเกตและลงสำรวจพื้นที่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ การพรรณนาข้อมูลในครั้งนี้ประกอบด้วย
ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการผู้สูงอายุจำแนกตามการ
ให้บริการ 4 ด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน โดยพิจารณา
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความสะดวกของสถานที่
ให้บริการพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.98
รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย
4.95 ด้านช่องทางการให้บริการ ในด้านการติดต่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 และด้านขั้นตอนการให้บริการ
ในด้านระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 ส่วนระดับความคิดเห็นในประเด็น
เกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) มีผลต่อขั้นตอนการให้บริการ

Commented [reviewer1]: - การนำเสนอบทความวิจัยเน้นผล
การศึกษาเป็นหลักขาดรายละเอียดสำคัญ เช่น ประโยชน์ของ
งานวิจัยครั้งนี้ และข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

- ควรตรวจสอบการใช้ภาษา รูปแบบการเขียนควรเป็นภาษาเชิง
วิชาการ เพื่อความเชื่อมโยงในเนื้อหาและข้อมูล และควรเขียน
นำเสนอข้อมูลเนื้อหาให้มีความกระชับไม่เยิ่นเย้อ ลดการใช้คำ
ฟุ่มเฟือย

- ผู้วิจัยควรเรียบเรียงประเด็นหรือหัวข้อการนำเสนอใหม่ให้เป็นไป
ตามรูปแบบการเขียนบทความวิจัย

- ในภาพรวมควรมีการตรวจสอบรูปแบบการอ้างอิงให้ถูกต้องตาม
รูปแบบที่กำหนด รายการอ้างอิงท้ายบทความ (Reference) จะต้อง
ตรงกับรายการอ้างอิงในเนื้อหาบทความ (In-text citation) ซึ่งมี
หลายรายการยังไม่ปรากฏในรายการอ้างอิงท้ายบทความ

ควรตรวจสอบการสะกดคำให้ถูกต้อง

อาจพิจารณาเพิ่มเติมในส่วนของทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษางานวิจัย
ครั้งนี้ นอกเหนือจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Commented [reviewer2]: ควรปรับแก้บทคัดย่อให้เป็นไปตาม
รูปแบบที่กำหนด เช่น

- จำนวนคำ

- ภาษาที่ใช้ควรมีการเรียบเรียงการเขียนใหม่เพื่อความเข้าใจกระชับ
และชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในส่วนย่อหน้าของผลการศึกษา

งานสาธารณะที่ดีหรือไม่ โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 4.22 ซึ่งผลกระทบจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ต่อการบริการงานสาธารณะ พบว่าผู้รับบริการยังกังวลเกี่ยวกับมาตรการการป้องกัน เห็นควรว่าให้เพิ่มมาตรการการป้องกันที่มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีความเห็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังมีข้อเสนอแนะว่าโดยควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ เพราะผู้ใช้บริการค่อนข้างมาก ซึ่งผลสำรวจที่ได้สามารถนำไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการงานสาธารณะต่างๆได้

คำสำคัญ: ศูนย์รับบาลผู้สูงอายุ, ความพึงพอใจบริการงานสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

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 $\bar{X} = 4.78$,

Commented [reviewer3]: ควรปรับให้สอดคล้องกับบทความภาษาไทย

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.

Key word: service Satisfaction. Senior Citizens, Nursery center

บทนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน และทางระบายน้ำ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น ศูนย์บริการผู้สูงอายุ การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่นการส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550) เป็นต้น

ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตเป็นหนึ่งในภารกิจที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ความสำคัญโดยเฉพาะงานบริการศูนย์บริการผู้สูงอายุ เป็นที่ทราบกันว่าผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในจังหวัดสงขลามีจำนวนผู้สูงอายุทั้งหมด 159,060 คนคิดเป็น 11% ของประชากรทั้งหมด แบ่งเป็นชาย 71,082 คน หญิง 87,978 คน ซึ่งศูนย์บริการผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุแบบครบวงจร และเป็นสถานที่สำหรับดูแลผู้สูงอายุให้มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ โดยศูนย์บริการผู้สูงอายุประกอบด้วย 1) อาคารพักพิเศษ 2) ศูนย์ฝึกอบรม หอประชุม 3) อาคารฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพ 4) ศูนย์บริการและส่วนดูแลผู้สูงอายุตอนกลางวัน 5) อาคารสนับสนุนและห้องพัก ไว้ให้บริการดังนี้ 1) กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความต้องการพักฟื้นจากการเจ็บป่วยและมีความจำเป็นต้องได้รับการรักษาดูแลโดยบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ 2) การให้บริการและฟื้นฟูสภาพโดยจัดทำกิจกรรมทั้งทางด้านสุขภาพ สังคม และนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุ 3) กลุ่มต้องการการดูแลระยะสั้นทางการแพทย์ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการกลับสู่ชุมชน 4) กลุ่มการบำบัดฟื้นฟูสภาพ เป็น

Commented [reviewer4]: ควรเขียนให้มีความน่าสนใจ และเห็นถึงความสำคัญของว่างในวรรณกรรม และความจำเป็นของปัญหาที่ต้องการศึกษาให้มากกว่านี้ โดยเขียนให้มีความชัดเจนและเชื่อมโยงเข้าสู่เรื่องที่ต้องการจะศึกษา

Commented [reviewer5]: ไม่ปรากฏในรายการอ้างอิงส่วนท้ายบทความ (Reference)

Formatted: Highlight

Commented [reviewer6]: ควรระบุแหล่งที่มาอ้างอิงสนับสนุนข้อมูล

บริการที่ช่วยบำบัดฟื้นฟูสภาพการทำงานของร่างกายสำหรับผู้สูงอายุให้มีคุณภาพที่ดี (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา, 2563)

โดยปีงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2563 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีความต้องการประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการงานสาธารณะให้เป็นไปตามความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงได้กำหนดสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานสาธารณะ ในงานให้บริการศูนย์บริการผู้สูงอายุ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (1) ขั้นตอนการให้บริการ (2) ช่องทางการให้บริการ (3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขพัฒนา และปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรมและมีคุณภาพได้มาตรฐาน

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในส่วนงานบริการศูนย์บริการผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์ย่อยดังนี้

- 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการศูนย์บริการผู้สูงอายุ (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการศูนย์บริการผู้สูงอายุ (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “สำรวจความพึงพอใจงานให้บริการศูนย์บริการ ผู้สูงอายุ (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) ของผู้ให้บริการในจังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ภูมิหลังของประเด็นที่ศึกษาหน่วยวิเคราะห์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีกรอบแนวทางการศึกษาดังนี้

กขกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่จะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Commented [reviewer7]: ในส่วนนี้ ผู้วิจัยควรเขียนเชื่อมโยงมาสู่เรื่องหรือประเด็นปัญหาที่ต้องการศึกษาให้น่าสนใจกว่านี้

Commented [reviewer8]: อาจพิจารณาเพิ่มเติมในส่วนของทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ فروยด์

พรณี ชุติวินธาดา (2554) ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความ ต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดีความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึก ดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการ หรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสำรวจความพึงพอใจงานให้บริการศูนย์บริการ สูงอายุ โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2) เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล 4) การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรเป้าหมายจากข้อมูลผู้รับบริการศูนย์บริการผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย ผู้รับบริการ 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการประเภทหน่วยงานและกลุ่มผู้รับบริการประเภท ประชาชน

2. กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรในการสำรวจครั้งนี้มีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยงาน และประชาชนและซึ่งมีขนาดที่ต่างกันมาก ตลอดจนมีวิธีการติดต่อและการรับบริการที่ต่างกัน ผู้วิจัย จึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น แบบแบ่งชั้นแบบไม่เป็นสัดส่วน (non-proportional stratified sampling) ตามขั้นตอนดังนี้ (วาโร เพ็งสวัสดิ์, 2551)

Commented [reviewer9]: ควรปรับการเขียนใหม่

ผู้วิจัยควรใส่เป็นชื่อทฤษฎี เช่น

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Need Theory) หรือ ทฤษฎีการจูงใจ (Maslow's Theory of Motivation) ของมาสโลว์ (Maslow)

Commented [reviewer10]: ควรปรับการเขียนส่วนนี้ใหม่ให้

กะชับและเข้าใจยิ่งขึ้น และควรบอกรายละเอียดเกี่ยวกับประชากร ให้ชัดเจนกว่านี้

Commented [reviewer11]: ไม่ปรากฏในรายการอ้างอิง ส่วนท้ายบทความ (Reference)

ขั้นที่ 1 แบ่งประชากรออกเป็น 2 ชั้น ได้แก่ ผู้รับบริการประเภทหน่วยงานและ
ประเภทประชาชน

ขั้นที่ 2 กำหนดขนาดตัวอย่าง จากข้อมูลประชากรเป้าหมายที่ลงทะเบียนเข้าใช้
งานบริการศูนย์รับบาลผู้สูงอายุ

ขั้นที่ 3 คำนวณขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้นแบบไม่เป็นสัดส่วน เพื่อให้ครอบคลุม
จากขั้นตอนข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างดังตาราง 1

ตาราง 1 ขนาดประชากรและตัวอย่าง

งานบริการ	ประชากรเป้าหมาย		ขนาดตัวอย่าง	
	หน่วยงาน	ประชาชน	หน่วยงาน	ประชาชน
งานให้บริการศูนย์รับบาลผู้สูงอายุ	50	1,400	15	120

2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1. เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการ
ให้บริการศูนย์รับบาลผู้สูงอายุ โดยใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นแบบเลือกตอบ มีทั้งหมด 6 ข้อ
โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ เกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน เป็นแบบสำรวจแบบ
ประมาณค่า 5 ระดับ มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้าน
ช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านละ 6 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบประเมินความเสี่ยงโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) เป็นแบบ
สำรวจประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการ
ทั้ง 4 ด้าน และข้อประทับใจในการรับบริการ

3 เก็บรวบรวมข้อมูล

ติดต่อและทำหนังสือขอความร่วมมือในการขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจาก
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยนัดหมายวันเวลา สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่ม
ตัวอย่าง จัดทำแบบสำรวจจำนวน 120 ชุด และระหว่างเก็บข้อมูล แนะนำตัวเองและวัตถุประสงค์ใน

Commented [reviewer12]: ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างไม่สอดคล้อง
กับที่แสดงในตารางผลการศึกษา ตารางที่ 1

Formatted: Highlight

Formatted: Highlight

Commented [reviewer13]: ควรมีการนำเสนอค่าความเชื่อมั่น
ของแบบสอบถาม และควรอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับแบบสอบถามที่
ใช้ว่าใช้มาตรวัดแบบใด เช่น มาตรวัดแบบ Rating Scale ตามรูปแบบ
ของ Likert Scale เป็นต้น

Commented [reviewer14]: ผู้วิจัยควรอธิบายเพิ่มเติม เช่น ส่ง
แบบสอบถามไปทั้งหมดกี่ชุด และได้แบบสอบถามตอบรับกลับมา
ทั้งหมดกี่ชุด

การเก็บแบบสำรวจ พร้อมอธิบาย ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสำรวจ และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจอย่างละเอียด

4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลแต่ละส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลทั่วไป ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละเป็นสถิติเพื่อการพรรณนา

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นสถิติเพื่อการพรรณนาข้อมูล และนำเสนอตารางโดยมีหัวตารางเป็นประเด็นการประเมินความพึงพอใจ โดยแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.51-5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.50	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
2.61-3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

และเทียบเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้านและภาพรวมได้ดังนี้

$$\text{ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ} = \frac{\text{ระดับความพึงพอใจ}}{5} \times 100$$

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อจัดหมวดหมู่

ผลการศึกษา

ลักษณะทั่วไป

ในส่วนนี้เป็นการเสนอข้อมูล 2 ส่วนคือ ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการและลักษณะของการใช้บริการ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้รับบริการซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้รับบริการประเภทประชาชน จำนวน 108 คน และกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานจำนวน 12 หน่วยงาน โดยมีรายละเอียดดังตาราง 1

Commented [reviewer15]: ผู้วิจัยควรเขียนนำเสนอโดยสรุปให้มีความกระชับไม่เยิ่นเย้อ

ตาราง 1 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการ		n = 120
ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
ประเภท		
ประชาชน	108	90
หน่วยงาน	12	10
เฉพาะผู้รับบริการประเภทประชาชน (n = 108)		
เพศ		
ชาย	68	62.96
หญิง	40	37.04
อายุ		
ไม่เกิน 18 ปี	1	0.93
19-25 ปี	22	20.37
26-40 ปี	30	27.78
41-60 ปี	31	28.70
61 ปีขึ้นไป	24	22.22
สถานภาพ		
โสด	46	42.59
สมรส	53	49.08
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	9	8.33
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	1	0.93
ประถม	10	9.26
มัธยมต้น	2	1.85
มัธยมปลาย/เทียบเท่า/ปวช.	26	24.07
อนุปริญญา/ปวส.	12	11.11
ปริญญาตรี	57	52.78
อาชีพประจำ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	15	13.89
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	14	12.96
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	5	4.63
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	12	11.11
นักเรียน/นักศึกษา	18	16.67
รับจ้างทั่วไป	10	9.26
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	20	18.52
เกษตรกร/ประมง	3	2.78

Formatted: Highlight

Commented [reviewer16]: ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างไม่สอดคล้องกับที่แสดงในตารางขนาดประชากรและตัวอย่างด้านบน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
ว่างงาน	5	4.63
ไม่ระบุ	6	5.55
รายได้ส่วนตัวต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	50	46.3
10,001-20,000 บาท	26	24.07
20,001-30,000 บาท	27	25.00
30,001-40,000 บาท	2	1.85
40,001-50,000 บาท	0	-
มากกว่า 50,000 บาท	1	0.93
ไม่ระบุ	2	15.62

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 62.96 มีอายุ 41-60 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 สถานภาพสมรสจำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 49.08 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 52.78 อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30

2. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการงานต่าง งานให้บริการศูนย์ให้บริบาลผู้สูงอายุ จำนวน 120 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซึ่งมีจำนวน 103 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 85.83 ใช้บริการในเวลาราชการ รองลงมาคือ ใช้บริการนอกเวลาราชการ จำนวน 10 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8.33 (ดังตาราง 2)

ตาราง 2 ความถี่และร้อยละของผู้ใช้บริการ		n = 120
ช่วงเวลาที่ใช้บริการ		
ในเวลาราชการ	103	85.83
นอกเวลาราชการ	10	8.33
ในวันหยุดราชการ	4	3.33
ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3	2.5

3. ระดับความพึงพอใจในงานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ

ผู้ให้บริการงานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการรับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ (ตาราง 3)

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นการประเมินในระดับมากที่สุด โดยประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.74 รองลงมาคือความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72 ถัดมาคือประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.71 ส่วนประเด็นความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจ 4.66 และ 4.61 รองลงมาตามลำดับ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นการประเมินในระดับมากที่สุด โดยประเด็นการตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.78 รองลงมาคือ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ และความทันสมัยของช่องทางให้บริการและการติดต่อ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.77 ถัดมาคือประเด็นความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.75 ส่วนประเด็นความง่ายในการใช้ช่องทางบริการและการติดต่อ และการรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรศัพท์ สัญญาณตามสาย ฯลฯ) มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.72 และ 4.68 รองลงมาตามลำดับ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นการประเมินในระดับมากที่สุด โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายเหมาะสมมากที่สุด ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.95 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการให้บริการมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.89 ถัดมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.88 ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทที่ดี มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.87 และ 4.85 น้อยลงมาตามลำดับ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นการประเมินในระดับมากที่สุด โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยภาพรวมมากที่สุด โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.98 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็น

เปรียบเทียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.97 ถัดมาคือประเด็น“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.94 และ 4.89 รองลงมาตามลำดับ ส่วนประเด็น“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานให้บริการศูนย์บริหารผู้สูงอายุ (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)

n = 120			
ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.61	0.62	มากที่สุด
ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	4.66	0.61	มากที่สุด
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.72	0.60	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	4.71	0.63	มากที่สุด
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.72	0.63	มากที่สุด
ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.74	0.65	มากที่สุด
ในภาพรวม	4.69	0.62	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ			
ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	4.77	0.60	มากที่สุด
ความสะดวกและรวดเร็วของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	4.75	0.67	มากที่สุด
ความง่ายในการใช้ช่องทางบริการและการติดต่อ	4.72	0.63	มากที่สุด
ความทันสมัยของช่องทางให้บริการและการติดต่อ	4.77	0.67	มากที่สุด
การตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ	4.78	0.60	มากที่สุด
การรับทราบข้อมูลการบริการผ่านสื่อสารมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ เสียงตามสาย ฯลฯ)	4.68	0.70	มากที่สุด
ในภาพรวม	4.75	0.65	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม	4.95	0.55	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.89	0.57	มากที่สุด

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทที่ดี	4.85	0.61	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.87	0.58	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการให้บริการ	4.89	0.59	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	4.88	0.60	มากที่สุด
ในภาพรวม	4.89	0.58	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.98	0.53	มากที่สุด
“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.83	0.61	มากที่สุด
“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.84	0.57	มากที่สุด
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย	4.83	0.43	มากที่สุด
มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.89	0.49	มากที่สุด
การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.97	0.57	มากที่สุด
ในภาพรวม	4.89	0.53	มากที่สุด

4.ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ของงานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)

ผู้ให้บริการของงานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ (ตาราง 4)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ของงานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ

n = 120

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ท่านมีความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) มากน้อยเพียงใด	4.20	0.75	มาก

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ท่านเดินทางหรืออยู่อาศัยในพื้นที่ที่มีรายงานการระบาดต่อเนื่องของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ใน 14 วันที่ผ่านมา ก่อนเข้าใช้สถานที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา	3.57	1.34	มาก
ท่านมีความเชื่อมั่นมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ของสถานที่ที่เข้ารับการให้บริการ มากน้อยเพียงใด เช่น มีการตรวจคัดกรองวัดไข้ก่อนเข้าใช้บริการหรือ มีบริการเจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น	4.21	0.74	มาก
ท่านคิดว่าการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) มีผลต่อขั้นตอนการให้บริการงานสาธารณะที่ดีหรือไม่	4.22	0.72	มาก
ท่านคิดว่าการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มากน้อยเพียงใด	4.16	0.82	มาก
ในภาพรวม	4.07	0.66	มาก

จากตาราง 4 พบว่าระดับความคิดเห็นในประเด็นเกี่ยวกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) มีผลต่อขั้นตอนการให้บริการงานสาธารณะที่ดีหรือไม่ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 4.22 โดยประเด็นที่ตรงกับความเป็นจริงรองลงมา คือ การมีความเชื่อมั่นมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ของสถานที่ที่เข้ารับการให้บริการ มากน้อยเพียงใด เช่น มีการตรวจคัดกรองวัดไข้ก่อนเข้าใช้บริการหรือมีบริการเจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น มีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 4.21 ถัดมาคือ ประเด็นการมีความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) มากน้อยเพียงใด โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 4.20 ส่วนประเด็นที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้รับบริการน้อยรองลงมา คือ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มากน้อยเพียงใด และการเดินทางหรืออยู่อาศัยในพื้นที่ที่มีรายงานการระบาดต่อเนื่องของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ใน 14 วันที่ผ่านมา ก่อนเข้าใช้สถานที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยมีคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย 4.16 และ 3.57 น้อยลงมาตามลำดับ

5.ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

ตาราง 5 ข้อเสนอแนะการให้บริการทั้ง 4 ด้าน

n = 120

ประเด็นการประเมิน	ข้อเสนอแนะ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ไม่มี
ด้านช่องทางการให้บริการ	ไม่มี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ เพราะผู้ใช้บริการค่อนข้างมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่มีความพร้อมของเครื่องดนตรี ควรสนับสนุนอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย

นอกจากข้อเสนอแนะแล้ว ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นเรื่องความประทับใจที่ได้รับในการรับบริการงานให้บริการศูนย์รับบริการ (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี พูดจาสุภาพเรียบร้อย 2) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสงบมาก 3) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีความเป็นกันเองและให้คำแนะนำที่ดี 4) แพทย์มีความเป็นกันเอง ดูแลดี 5) เป็นที่ประทับใจ ได้ทำกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ทำให้ตัวเองมีความสุข

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา” เป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจุบันนี้การบริหารงานภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้น คือ ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนและการบริการที่ได้มาตรฐาน ประชาชนต้องได้รับความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19)

จากผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการศูนย์รับบริการผู้สูงอายุ โดยรวมทุกด้านอยู่ในช่วงมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ถึง 2 ด้าน คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.89 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.75 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.69 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ให้บริการมากที่สุด ในความสะอาดของสถานที่ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ แต่ควรสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ในส่วนของเจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่ดีมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ ให้บริการด้วยท่าทางที่สุภาพ กิริยามารยาทที่ดี และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการให้บริการ ซึ่งเป็นหลักการที่สำคัญของการให้บริการ แต่อย่างไรก็ดีในแต่ละหน่วยงานยังขาดบุคลากรที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้รับบริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ โดยสอดคล้องกับ พรณีย์

Commented [reviewer17]: เนื่องจากในส่วนนี้ที่ผู้วิจัยนำเสนอมาเป็นการอภิปรายผล

ผู้วิจัยควรปรับการเขียนสรุปใหม่ และเพิ่มเติมในส่วนขอข้อเสนอแนะ เช่น ประโยชน์ของงานวิจัยในครั้งนี้ และข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

ชุดวัฒนธรรม (2554) หลักกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้เป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด บริการที่ให้บริการ มีช่องทางที่หลากหลาย ง่ายในการติดต่อและมีความทันสมัยที่ผู้รับบริการมีการเข้าถึงได้ง่าย นอกจากนี้ หน่วยงานที่ให้บริการงานสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาอาจต้องเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านทางออนไลน์ เนื่องจากในปัจจุบันเริ่มเข้าสู่ยุคดิจิทัล ผู้รับบริการจึงสามารถใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้อย่างสะดวกโดยไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงานให้บริการ เพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งให้แก่ผู้รับบริการ

บรรณานุกรม

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (๒๕๕๐). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ :สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

พรรณิษุติ วัฒนธาดา. (๒๕๕๔). การบริการดีเป็นอย่างไร วันที่ค้นข้อมูล ๒๙ ตุลาคม ๒๕๕๔, เข้าถึงได้จาก <http://sabaisabai.๒๐๐๒.com/sabai-goodservice.html>.

Kotler, Phillip and Armstrong. (๒๐๐๒). Principle of Marketing. USA: Prentice-Hall

Millet, John D. (๑๙๕๔). Management the Public Service. New York : McGraw – Hill.

สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. ข้อมูลทั่วไป. สืบค้นวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๖๐. จาก <http://www.songkhlapao.go.th/content/information>

สถาบันพระปกเกล้า. การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้นวันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๓ จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php>

Commented [reviewer18]: -ควรตรวจสอบรูปแบบการเขียน

อ้างอิงให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด

-รายการอ้างอิงจะต้องตรงกับการอ้างอิงในเนื้อหาบทความ

Formatted: Highlight

Formatted: Highlight

Formatted: Highlight