

**ความพึงพอใจของงานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วน
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 4 ด้าน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก 2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นประชาชนที่รับบริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน โดยพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความสะดวกของสถานที่ให้บริการพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.98 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 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 นอกจากนี้ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังมีข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ เพราะผู้ใช้บริการค่อนข้างมาก ซึ่งผลสำรวจที่ได้สามารถนำไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการงานสาธารณะต่างๆ ได้

คำสำคัญ: ศูนย์บริการผู้สูงอายุ, 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. 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 is questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation.

The results of the study server Satisfaction of Senior Citizens 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.

Key word: service Satisfaction. Senior Citizens, Nursery center

บทนำ

ปัจจุบันสังคมไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยสัดส่วนจำนวนประชากรในวัยทำงานและวัยเด็กลดลง เนื่องจากอัตรา เกิดและอัตราตายลดลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชากรไทยมีผู้สูงอายุมากขึ้น จากข้อมูลสถิติผู้สูงอายุของประเทศไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 พบว่า จำนวนประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป 11,136,059 คน หรือร้อยละ 16.73 ของประชากรทั้งหมด (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2563) ซึ่งรัฐบาล กำหนดให้เตรียมความพร้อมสังคมไทยสู่สังคมผู้สูงอายุเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และจัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ.2545-2564) ไว้แล้ว และยังมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐ ในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น ศูนย์บริการผู้สูงอายุ การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น เป็นต้น

การส่งเสริมคุณภาพชีวิตเป็นหนึ่งในภารกิจที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ความสำคัญโดยเฉพาะงานบริการศูนย์บริการผู้สูงอายุ เป็นทราบกันว่าผู้สูงอายุมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยจังหวัดสงขลามีจำนวนผู้สูงอายุทั้งหมด 159,060 คนคิดเป็น 11% ของประชากรทั้งหมด แบ่งเป็นชาย 71,082 คน หญิง 87,978 คน (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา, 2563) ซึ่งศูนย์บริการผู้สูงอายุ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุแบบครบวงจร และเป็นสถานที่สำหรับดูแลผู้สูงอายุให้มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ โดยศูนย์บริการผู้สูงอายุประกอบด้วย 1) อาคารพักพิเศษ 2) ศูนย์ฝึกอบรม หอประชุม 3) อาคารฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพ 4) ศูนย์บริการและส่วนดูแลผู้สูงอายุตอนกลางวัน 5) อาคารสนับสนุนและห้องพัก ไว้ให้บริการดังนี้ 1) กลุ่มผู้สูงอายุที่มีความต้องการพักฟื้นจากการเจ็บป่วยและมีความจำเป็นต้องได้รับการรักษาดูแลโดยบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ 2) การให้บริการและฟื้นฟูสภาพโดยจัดหากิจกรรมทั้งทางด้านสุขภาพ สังคม และนันทนาการสำหรับผู้สูงอายุ 3) กลุ่มต้องการการดูแลระยะสั้นทางการแพทย์ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในการกลับสู่ชุมชน 4) กลุ่มการบำบัดฟื้นฟูสภาพ เป็นบริการที่ช่วยบำบัดฟื้นฟูสภาพการทำงานของร่างกายสำหรับผู้สูงอายุให้มีคุณภาพที่ดี (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา, 2563)

ในการให้บริการของศูนย์บริการผู้สูงอายุ ในหลาย ๆ ด้าน ให้มีมาตรฐานและตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีการประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการงานสาธารณะ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข พัฒนา และปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ให้มี

ประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว เป็นธรรมและมีคุณภาพได้มาตรฐาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาในส่วนงานบริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์ย่อยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต) 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่องานให้บริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ภูมิหลังของประเด็นที่ศึกษาหน่วยวิเคราะห์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีกรอบแนวทางการศึกษาดังนี้

กขกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่เราจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกลึกฝังใจ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

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

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดัน โดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีก

คนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของ
มาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด

ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) พบว่าบุคคลเพิ่มและ
ควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พุด
อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

พรพรณี ชูติวัฒนธาดา (2554) ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี หมายถึง
กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการ
กระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี
ให้เป็นธรรมและเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิด
ความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

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

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรเป้าหมายจากข้อมูลผู้รับบริการศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ ซึ่งประกอบด้วย
ผู้รับบริการ 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการประเภทหน่วยงานและกลุ่มผู้รับบริการประเภท
ประชาชน

2. กลุ่มตัวอย่าง

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

ขั้นที่ 1 แบ่งประชากรออกเป็น 2 ชั้น ได้แก่ ผู้รับบริการประเภทหน่วยงานและ
ประเภทประชาชน

ขั้นที่ 2 กำหนดขนาดตัวอย่าง จากข้อมูลประชากรเป้าหมายที่ลงทะเบียนเข้าใช้
งานบริการศูนย์บริการผู้สูงอายุ

ขั้นที่ 3 คำนวณขนาดตัวอย่างของแต่ละชั้นแบบไม่เป็นสัดส่วน เพื่อให้ครอบคลุม
จากขั้นตอนข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างดังตาราง 1

ตาราง 1 ขนาดประชากรและตัวอย่าง

งานบริการ	ประชากรเป้าหมาย		ขนาดตัวอย่าง	
	หน่วยงาน	ประชาชน	หน่วยงาน	ประชาชน
งานให้บริการศูนย์บริการผู้สูงอายุ	50	1,400	12	108

ขั้นที่ 4 สุ่มตัวอย่างแต่ละชั้น ใช้เทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling)

2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1. เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการ
ให้บริการศูนย์บริการผู้สูงอายุ โดยใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน โดยลักษณะแบบสอบถาม
ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ
คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด ตามลำดับ ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของ
โครงสร้าง/เนื้อหา (Construct/Content) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item
Objective Congruence: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านที่มีความเชี่ยวชาญ พบว่าข้อคำถามทุกข้อมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้
แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ทั้ง 4 ตอนดังนี้

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

ติดต่อและทำหนังสือขอความร่วมมือในการขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา โดยนัดหมายวันเวลา สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จัดทำแบบสำรวจจำนวน 120 ชุด และได้ตอบกลับมาทั้ง 120 ชุด และระหว่างเก็บข้อมูลแนะนำตัวเองและวัตถุประสงค์ในการเก็บแบบสำรวจ พร้อมอธิบายชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสำรวจ และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจอย่างละเอียด

4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลแต่ละส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลทั่วไป ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่และร้อยละเป็นสถิติเพื่อการพรรณนา

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

1. ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ

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

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

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 พบว่าประชาชนผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.96 มีอายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.70 สถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 49.08 ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.78 อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 18.52 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

2. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

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. ระดับความพึงพอใจในงานให้บริการศูนย์บริการผู้สูงอายุ

ผู้ให้บริการงานให้บริการศูนย์บริการผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการรับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยจำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ (ตาราง 3)

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.74 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีคะแนนเฉลี่ย 4.72

2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในประเด็นการตอบรับที่ดีภายหลังการขอรับบริการของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.78 รองลงมาคือ ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการและการติดต่อ และความทันสมัยของช่องทางให้บริการและการติดต่อ มีคะแนนเฉลี่ยคือ 4.77

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายเหมาะสมมากที่สุด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 4.95 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่แสวงหาผลประโยชน์จากการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.89

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.98 รองลงมาคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.97

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของงาน
ให้บริการศูนย์บริการผู้สูงอายุ (กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต)

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ			
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.61	0.62	มากที่สุด
ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	4.66	0.61	มากที่สุด
ความสะดวกที่ได้รับการบริการแต่ละขั้นตอน	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

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
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
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 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.83	0.43	มากที่สุด
การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.89	0.49	มากที่สุด
การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.97	0.57	มากที่สุด
ในภาพรวม	4.89	0.53	มากที่สุด

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

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

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ของงานให้บริการศูนย์บริการผู้สูงอายุ

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

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 ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นเรื่องความประทับใจที่ได้รับในการรับบริการงานให้บริการศูนย์บริการผู้สูงอายุ ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี พูดจาสุภาพเรียบร้อย 2) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสงบมาก 3) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์มีความเป็นกันเองและให้คำแนะนำที่ดี 4) แพทย์มีความเป็นกันเอง ดูแลดี 5) เป็นที่พบบปะ ได้ทำกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุ ทำให้ตัวเองดูมีคุณค่า

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการศูนย์บริการผู้สูงอายุ โดยรวมทุกด้านอยู่ในช่วงมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ถึง 2 ด้าน คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.98 ในความสะอาดของสถานที่ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ แต่ควรสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.95 แต่ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ ส่วนช่องทางการให้บริการมีช่องทางที่หลากหลาย ง่ายในการติดต่อและมีความทันสมัยที่ผู้รับบริการมีการเข้าถึงได้ง่าย นอกจากนี้อาจต้องเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านทางออนไลน์ เนื่องจากในปัจจุบันเริ่มเข้าสู่ยุคดิจิทัล เพื่อผู้รับบริการสามารถใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลาได้อย่างสะดวกโดยไม่ต้องเดินทางมายังหน่วยงานให้บริการ ในส่วนขั้นตอนการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ โดยสอดคล้องกับ พรณิ ชุตติวัฒนธาดา (2554) หลักกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการบาลผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนและการบริการที่ได้มาตรฐานประชาชนต้องได้รับความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19)

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก.
กรุงเทพฯ :สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2551). วิธีวิทยาการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- พรณิษฐ์ วัฒนธาดา. (2554). การบริการดีเป็นอย่างไร วันที่ค้นข้อมูล 29 ตุลาคม 2554,
เข้าถึงได้จาก <http://sabaisabai.20m.com/sabai-goodservice.html>.
- Kotler, Phillip and Armstrong. (2002). Principle of Marketing. USA: Prentice-Hall
- Millet, John D. (1954). Management the Public Service. New York : McGraw – Hill.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา.ข้อมูลทั่วไป.สืบค้นวันที่ 12 กันยายน 2563
จาก <http://www.songkhlapao.go.th/content/information>
- สถาบันพระปกเกล้า. การให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.สืบค้น
วันที่ 13 กันยายน 2563 จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php>
- กรมกิจการผู้สูงอายุ.สถิติผู้สูงอายุ.สืบค้นวันที่ 15 กันยายน 2563
จาก <https://www.dop.go.th/th/know/side/1/1/275>