

การประชุมวิชาการระดับชาตินานาชาติ ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2

THE 2nd NATIONAL AND INTERNATIONAL CONFERENCE ON HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES (TSU-HUSOICON 2021) THE ROLE, IMPORTANCE AND CHALLENGES OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES IN THE DISRUPTIVE SOCIETY

ความพึงพอใจของงานให้บริการศูนย์รับบาลผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา Service Satisfaction of Senior Citizens at Nursery center of Songkhla Provincial Administrative Organization

จุไรรัตน์ ทองบุญชู^{1*} อติสรณ์ สำเนา^{2 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) เจ้าหน้าที่ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก 2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการศูนย์รับบาลผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

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

ผลการศึกษา พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 ด้าน โดยพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องความสะดวกของสถานที่ให้บริการพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.98 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.95 ด้านช่องทางการให้บริการในการติดต่อ มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ในด้านระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.74 ซึ่งผลสำรวจที่ได้สามารถนำไปกำหนดแนวทางการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการงานสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ และสามารถนำประยุกต์ใช้กับงานบริการด้านอื่นๆ ได้

คำสำคัญ: ศูนย์รับบาลผู้สูงอายุ, ความพึงพอใจบริการงานสาธารณะ, องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา

บทนำ

ปัจจุบันสังคมไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยสัดส่วนจำนวนประชากรในวัยทำงานและวัยเด็กลดลง เนื่องจากอัตราเกิดและอัตราตายลดลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชากรไทยมีผู้สูงอายุมากขึ้น จากข้อมูลสถิติผู้สูงอายุของประเทศไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 พบว่า จำนวนประชากรผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป 11,136,059 คน หรือร้อยละ 16.73 ของประชากรทั้งหมด (กรมกิจการผู้สูงอายุ .2563) หลายหน่วยงานตระหนักถึงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา มีหน่วยงานบริการศูนย์รับบาลผู้สูงอายุมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุแบบครบวงจร และเป็นสถานที่สำหรับดูแลผู้สูงอายุให้มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ โดยข้อมูลปี 2563 มีจำนวนผู้สูงอายุทั้งหมด 159,060 คน คิดเป็น 11% ของประชากรทั้งหมด แบ่งเป็นชาย 71,082 คน หญิง 87,978 คน (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา, 2563)

การให้บริการของศูนย์รับบาลผู้สูงอายุ ในหลาย ๆ ด้าน ให้มีมาตรฐานและตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีการประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการงานสาธารณะ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข พัฒนา และปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพได้มาตรฐาน

วิธีดำเนินการวิจัย

จำนวนประชากรประกอบด้วยหน่วยงาน 12 หน่วยงานและประชาชน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด ตามลำดับ ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของโครงสร้าง/เนื้อหา (Construct/Content) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านที่มีความเชี่ยวชาญ พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การวิเคราะห์ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นสถิติเพื่อการพรรณนาข้อมูล ส่วนข้อเสนอแนะ เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อจัดหมวดหมู่

ผลการศึกษา

พบว่าผู้ให้บริการงานให้บริการศูนย์รับบาลผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการรับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยจำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ (ตาราง 1)

- 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในการตอบรับที่ทันท่วงทีการขอรับบริการของช่องทาง การให้บริการและการติดต่อ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายเหมาะสมมากที่สุด
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ n = 120

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม	4.95	0.55	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	4.89	0.57	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ทรัพยากรยากที่ดี	4.85	0.61	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.87	0.58	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความตั้งใจ และความพร้อม	4.88	0.60	มากที่สุด
ในภาพรวม	4.89	0.58	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.98	0.53	มากที่สุด
“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	4.83	0.61	มากที่สุด
“คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	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 สะดวกต่อการติดต่อ	4.97	0.57	มากที่สุด
ในภาพรวม	4.89	0.53	มากที่สุด

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการศูนย์รับบาลผู้สูงอายุ โดยรวมทุกด้านอยู่ในช่วงมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ ได้มีข้อเสนอแนะควรสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังต้องเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านทางออนไลน์ เนื่องจากในปัจจุบันเริ่มเข้าสู่ยุคดิจิทัล เพื่อผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของศูนย์รับบาล เพื่อความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนและการบริการที่ได้มาตรฐาน