

ศตวรรษที่ 2553: ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน อำเภอเขาสวนจันทบุรี จังหวัดพิจิตร วิทยาลัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนศาสตร์) สาขาวิชาพัฒนศาสตร์ โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์ น.ส. พันธมนาวิน, Ph.D. 236 หน้า

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาหาตัวแปรอิสระที่ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะการมารับบริการ การรับรู้เกี่ยวกับศอก ความรู้เกี่ยวกับศอก และการมีส่วนร่วมของผู้มารับบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในเรื่องกระบวนการให้บริการและความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการที่ศูนย์เอนกประสงค์สำหรับผู้สูงอายุในชุมชน (ศอก) อำเภอเขาสวนจันทบุรี จำนวน 136 คน สุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนา ทดสอบหาความแตกต่างโดยใช้ t-test และ F-test หาความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ Scheffé และทดสอบหาตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยวิเคราะห์หาค่าของพหุคูณแบบขั้นตอน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่ศอกมีความพึงพอใจระดับมากต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้านคือ ด้านสถานที่ ด้านลักษณะกิจกรรมที่จัดให้ ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านการให้บริการของบุคลากรศอก ด้านงบประมาณ ด้านการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย และด้านการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานศอก พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทั้งหมดเช่นกัน ส่วนความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมของผู้มารับบริการศอก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสังคม พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่มีความแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อศึกษาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจ พบว่า รายได้และรายจ่ายที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นกัน

สำหรับความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการรับบริการของผู้มารับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านสังคม พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 เมื่อศึกษาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเศรษฐกิจ พบว่า รายได้และรายจ่ายที่ต่างกันมีความพึงพอใจที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

ผลการทดสอบหาตัวแปรอิสระ 16 ตัว เพื่อทำ ทานายตัวแปรตาม พบว่ามีตัวแปรอิสระ 3 ตัว เข้าร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการในภาพรวมได้ร้อยละ 23.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีตัวแปร รายจ่ายต่อเดือน (11.1%) ความรู้เกี่ยวกับศอก (7.3%) และการมาใช้บริการบ้านอาทิตย์ (5.2%) สำหรับความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้จากการรับบริการนั้นพบว่า จากตัวแปรอิสระทั้งหมด พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัว เข้าร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 21.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีตัวแปรอิสระดังนี้คือ ระดับการศึกษา (14.0%) อายุ (4.5%) ความรู้เกี่ยวกับศอก (3.2%)