

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดปทุมธานี

เบมกัก เจริญสุขศิริ* สิริพิชญ์ เจริญสุขศิริ**

บทคัดย่อ

เมื่ออายุมากขึ้นทำให้อวัยวะต่างๆ มีประสิทธิภาพการทำงานลดลง ผู้สูงอายุจึงควรได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด ประเทศไทยจึงมีการจัดตั้งศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุเพื่อเป็นที่พักแก่ผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน ขาดที่อยู่อาศัยหรือผู้อุปการะ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์ฯ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพของที่พัก และด้านความปลอดภัย การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้สูงอายุในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 56 คน เครื่องมือประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและแบบสอบถามความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2560

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 71.43) เป็นผู้สูงอายุตอนกลาง (ร้อยละ 50.00) และมีภูมิลำเนาในจังหวัดปทุมธานี (ร้อยละ 26.79) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการพักอาศัย (ร้อยละ 94.64) โดยพบว่าด้านสถานที่ ด้านคุณภาพของที่พัก และด้านความปลอดภัยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกหัวข้อ (≥ 4.21 คะแนน) ในขณะที่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ยกเว้นหัวข้อความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ การให้ความช่วยเหลือและความรู้ความเข้าใจในบริการมีระดับความพึงพอใจมาก นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแลประจำตัว ปรับปรุงการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ให้มีความไพเราะยิ่งขึ้น เพิ่มจำนวนถังขยะในแต่ละอาคารและปรับปรุงตำแหน่งการวางถังขยะเพิ่มจำนวนห้องน้ำภายในอาคาร และมีบุคลากรทางการแพทย์ เช่น พยาบาลวิชาชีพและนักกายภาพบำบัด เป็นต้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การบริการ ผู้สูงอายุ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ

* คณะกายภาพบำบัด วิทยาลัยเซนต์หลุยส์, Email: charoensuksiri.k@gmail.com

** คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

The clients' satisfaction towards services:

A case study of Pathumthani Social Welfare Development Center for Older people

Khemmapak Charoensuksiri* Siripich Charoensuksiri**

Abstract

Organs' function decreases physiologically with increasing age. As a consequence, older people need more care. Social Welfare Development Center for Older Persons was built for poor people. Objective of this research was to study the clients' satisfaction towards services of Pathumthani Social Welfare Development Center for Older Person in 4 dimensions: place, staff services, quality of ward and safety. This is a descriptive study using purposive sampling technique. Participants were 56 older persons. Research instruments included demographic data record and clients' satisfaction questionnaire. Data were collected from February to April 2017.

Most participants are females (71.43 percent) in middle age (50.00 percent). Their hometown is in Pathumthani province (26.79%). Most of participants are satisfied living in the center (94.64%). Satisfaction scores on location, quality of place and safety are in the highest level in each topic. Staff services are mostly regarded in the highest level, except the aspects of admiration and trust; help and knowledge of care are regarded in a high level. Participants suggested the center to increase the number of staff in each building and the staff should improve their communication to be more polite. In addition, an increase of bins and their relocation, an increase of rest rooms was suggested. Finally, the participants proposed to recruit specialized health professionals, such as registered nurses and physical therapists.

Keywords: satisfaction, service, older person, social welfare development center

* Faculty of Physical Therapy, Saint Louis College, Email: charoensuksiri.k@gmail.com

** Faculty of Physical Therapy, Huachiew Chalermprakiet University

บทนำ

ในช่วงระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมาประเทศไทยมีอัตราการเกิดลดลงทำให้โครงสร้างประชากรไทยมีการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือประชากรวัยเด็กและวัยทำงานมีอัตราส่วนลดลงในขณะที่อัตราส่วนประชากรวัยสูงอายุเพิ่มมากขึ้น¹ โดยมีการคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ.2563 ประเทศไทยจะมีประชากรวัยสูงอายุประมาณ 1 ใน 6 ของประชากรไทยทั้งหมด² ผู้สูงอายุแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตามช่วงอายุ ดังนี้ ผู้สูงอายุตอนต้น หมายถึง ผู้ที่มีอายุระหว่าง 60-74 ปี ผู้สูงอายุตอนกลาง หมายถึง ผู้ที่มีอายุระหว่าง 75-85 ปี และผู้สูงอายุตอนปลาย หมายถึง ผู้ที่มีอายุมากกว่า 85 ปีขึ้นไป³ อายุที่เพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของอวัยวะต่างๆ ของร่างกาย⁴ ส่งผลทำให้ผู้สูงอายุมีปัญหาสุขภาพและมีโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง⁵ และยังอาจทำให้ผู้สูงอายุมีปัญหาทางด้านจิตใจ อารมณ์และสังคมอีกด้วย⁶ จึงทำให้ผู้สูงอายุควรได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด ผู้สูงอายุในประเทศไทยบางส่วนพักอาศัยในชุมชนและได้รับการดูแลที่ดีจากครอบครัว แต่ก็พบว่าผู้สูงอายุบางส่วนมีฐานะยากจนขาดที่อยู่อาศัยและผู้อุปการะ จากผลดังกล่าวรัฐบาลจึงประกาศจัดตั้งบ้านพักผู้สูงอายุขึ้นในปี พ.ศ. 2550 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุที่มีฐานะยากจน ขาดที่อยู่อาศัยและผู้อุปการะได้มีที่พักพิง ต่อมาในปี พ.ศ. 2558 รัฐบาลได้ก่อตั้งกรมกิจการผู้สูงอายุขึ้นเพื่อความสะดวกต่อการบริหารจัดการประชากรผู้สูงอายุโดยมีการกิจหลัก คือ การส่งเสริม การพัฒนาศักยภาพ การจัดสวัสดิการและการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิของผู้สูงอายุ

การจัดสวัสดิการสังคม คือ การจัดการบริการสังคมอย่างเป็นระบบ การจัดสวัสดิการสังคมมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตผ่านการจัดการความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ได้แก่ การศึกษา สุขภาพอนามัย รายได้ และที่อยู่อาศัย⁷ ประเทศที่เข้าสู่ภาวะสังคมผู้สูงอายุมี

นโยบายในการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุแตกต่างกัน นโยบายประเทศญี่ปุ่นมุ่งเน้นด้านระบบสุขภาพ ด้านการจ้างงาน ด้านการเรียนรู้และด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนโดยพัฒนาที่พักอาศัยและสิ่งแวดล้อมรอบชุมชน⁸ นโยบายประเทศอังกฤษมุ่งเน้นด้านความมั่นคงและด้านการเงิน เพื่อให้ผู้สูงอายุพึ่งพาตนเอง โดยสนับสนุนผู้สูงอายุให้ทำงานตามความสามารถและกระตุ้นการออมเงิน⁹ สำหรับประเทศไทยเน้นรูปแบบการบูรณาการเชิงสังคมสวัสดิการ ประกอบด้วย การประกันสังคม การช่วยเหลือสาธารณะ การบริการสังคมและการช่วยเหลือภาคประชาชน อย่างไรก็ตามพบว่าปัจจุบันประเทศไทยประสบปัญหาบางประการ ได้แก่ การขาดความต่อเนื่องด้านสวัสดิการ ความไม่ชัดเจนของนโยบายจากภาครัฐ การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เหมาะสมกับความจำเป็น และการขาดแคลนหน่วยงานและบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านผู้สูงอายุ¹⁰

ปัจจุบันประเทศไทยมีศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ 12 แห่งกระจายอยู่ใน 12 จังหวัด ได้แก่ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางแค กรุงเทพมหานคร ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุวาสนะเวศม์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบางละมุง จังหวัดชลบุรี ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุธรรมปกรณ์เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุภูเก็จ จังหวัดภูเก็ต ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุบ้านทักขิณ จังหวัดยะลา ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดขอนแก่น ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดปทุมธานี ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดนครพนม ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดลำปาง และศูนย์

พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดสงขลา ศูนย์พัฒนาจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุทั้ง 12 ศูนย์นี้อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์พัฒนาจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุถูกตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมชุมชนและเครือข่ายในการจัดสวัสดิการ พัฒนาระบบการจัดสวัสดิการสังคมตามมาตรฐานที่กำหนด และพิทักษ์ให้ความคุ้มครองสวัสดิการและสงเคราะห์อย่างทั่วถึง และยังบริการที่พักอาศัยให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้สูงอายุที่ต้องการพักต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ เป็นผู้ที่มีสัญชาติไทย มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ไม่เป็นผู้ต้องหาวินัยอาญาหรืออยู่ระหว่างการสอบสวนของพนักงานสอบสวน หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาคดีของศาล ไม่มีโรคเรื้อรังหรือโรคติดต่อร้ายแรง ไม่พิการ ทุพพลภาพหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในกิจวัตรประจำวันและเป็นผู้มีฐานะยากจน ไม่มีที่อยู่อาศัย ขาดผู้อุปการะหรือผู้ให้ความช่วยเหลือและไม่สามารถอยู่กับครอบครัวได้อย่างปกติสุข¹¹

การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่รับบริการในศูนย์พัฒนาจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุนั้นควรคำนึงถึงค่านิยม บริบททางสังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น ผู้สูงอายุจากสังคมชนบทมีค่านิยมเชื่อผู้นำเพศชายมากกว่าเพศหญิง ผู้สูงอายุในเขตเมืองนิยมเข้าร่วมกิจกรรมสร้างสรรค์ ซึ่งแตกต่างจากผู้สูงอายุในชนบทที่มีกิจกรรมที่เป็นการถ่ายทอดทางภูมิปัญญา¹² นอกจากอิทธิพลของบริบททางสังคมและสิ่งแวดล้อมแล้ว ความพึงพอใจเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิต ในอดีตมีการศึกษาความพึงพอใจในศูนย์พัฒนาจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ¹³ และจังหวัดชลบุรี¹⁴ แต่ยังไม่มีการศึกษาในศูนย์พัฒนาจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้นการศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์พัฒนาจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดปทุมธานีใน 4 ด้าน ดังนี้ด้านสถานที่ตั้ง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านคุณภาพของที่พักและด้านความปลอดภัยเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์พัฒนาจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล กรมกิจการผู้สูงอายุ และกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

ประชากร คือ ผู้สูงอายุที่พำนักอาศัยในศูนย์พัฒนาจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 70 คน ประกอบด้วยเพศชาย 29 คนและเพศหญิง 41 คน

กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 56 คน คำนวณโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan¹⁵

เกณฑ์การคัดเข้า คือ สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ และยินดีเข้าร่วมการวิจัย

เกณฑ์การคัดออก คือ มีความบกพร่องด้านการสื่อสารที่ไม่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความผิดปกติทางการพูดและการได้ยิน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา โรคประจำตัว และภูมิลำเนา และส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีลักษณะคำถามปลายปิดจำนวน 21 ข้อ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้ง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพของที่พัก และด้านความปลอดภัย รวมทั้งหมด 4 ด้าน 21 หัวข้อ เกณฑ์การแปลผลมี 5 ระดับ ดังนี้ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.00–1.80) ระดับความพึงพอใจน้อย

(คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.81–2.60) ระดับความพึงพอใจปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.61–3.40) ระดับความพึงพอใจมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41–4.20) และระดับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.21–5.00)¹⁶ และคำถามปลายเปิดคือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อพิจารณาด้านจริยธรรม

การศึกษานี้ได้รับการรับรองจริยธรรมงานวิจัยในมนุษย์ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์เลขที่ E. 039/ 2559

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยติดต่อกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อจัดส่งโครงร่างวิจัยและใบรับรองจริยธรรมงานวิจัยในมนุษย์ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างภายหลังได้รับอนุมัติจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ให้เก็บข้อมูล ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้บริหารศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดปทุมธานี โดยเพื่อกำหนดวันและเวลาในการเข้าประชาสัมพันธ์

ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแนะนำตัวกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนการวิจัย แบบสอบถามที่ใช้ การนำเสนอผลการวิจัย ประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างจะได้รับจากการวิจัย และความเสียที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น ความไม่สบายใจในการตอบคำถามเรื่องข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ภูมิฐานะ และโรคประจำตัวทั้งนี้ผู้สูงอายุสามารถถอนตัวออกจากวิจัยได้ตลอดเวลาโดยไม่มีผลกระทบในการจัดการสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุใดๆ ทั้งสิ้น ผู้วิจัยไม่เปิดเผยชื่อ-นามสกุล และที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคลโดยข้อมูลจะถูกบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่มีรหัสป้องกันบุคคลอื่นเข้าถึงข้อมูล ส่วนของข้อมูลและเอกสารต่างๆ จะถูกเก็บไว้

ในผู้ล้นชักที่มีกุญแจล็อกที่มีเพียงผู้วิจัยเท่านั้นที่สามารถเปิดได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลความพึงพอใจโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แสดงผลด้วยจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดจะถูกรวบรวมและจัดจำแนกตามหมวดของคำตอบที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันให้อยู่ในหมวดเดียวกัน และนำเสนอในรูปแบบความเรียง

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการที่พักอาศัยในศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 56 คนประกอบด้วยเพศหญิงจำนวน 40 คน (ร้อยละ 71.43) และเพศชายจำนวน 16 คน (ร้อยละ 26.57) ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุตอนกลางจำนวน 28 คน (ร้อยละ 50.00) รองลงมาเป็นผู้สูงอายุตอนต้นจำนวน 24 คน (ร้อยละ 45.86) และผู้สูงอายุตอนปลายจำนวน 4 คน (ร้อยละ 7.14) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 53 คน (ร้อยละ 94.64) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดปทุมธานี (15 คน) รองลงมา ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (13 คน) จังหวัดอยุธยา (5 คน) จังหวัดนนทบุรี (5 คน) จังหวัดนครราชสีมา (2 คน) และจังหวัดละ 1 คน ได้แก่ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดนครปฐม จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดลพบุรี จังหวัดชลบุรี จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพิจิตร และจังหวัดแพร่

ผลการประเมินความพึงพอใจรายด้านพบว่าด้านสถานที่ ด้านคุณภาพของที่พักและด้านความปลอดภัยได้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุดในทุกหัวข้อ รองลงมาคือ ด้านบริการของเจ้าหน้าที่หัวข้อความรวดเร็วในการให้บริการ หัวข้อกิริยา มารยาท มนุษย์สัมพันธ์และการแสดงออก หัวข้อการให้บริการตรงตามความต้องการ หัวข้อ ความเอาใจใส่ และหัวข้อ คุณภาพโดยรวม ได้ระดับ

ความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หัวข้อความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ หัวข้อการให้ความช่วยเหลือ และหัวข้อความรู้ความเข้าใจในการบริการได้ระดับความพึงพอใจมาก ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจรายข้อ (n = 56)

ด้าน / หัวข้อ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
● ด้านสถานที่								
ชื่อเสียง	73.22	7.14	8.93	3.57	7.14	4.36	1.23	มากที่สุด
บรรยากาศ	75.01	10.71	10.71	0.00	3.57	4.54	0.95	มากที่สุด
● ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่								
ความรวดเร็วในการให้บริการ	71.43	8.93	12.50	3.57	3.57	4.41	1.07	มากที่สุด
กิริยา มารยาท มนุษย์สัมพันธ์และการแสดงออก	67.86	5.36	19.64	3.57	3.57	4.30	1.13	มากที่สุด
การให้บริการตรงตามต้องการ	69.64	3.57	17.86	5.36	3.57	4.30	1.16	มากที่สุด
ความเอาใจใส่	66.06	8.93	14.29	5.36	5.36	4.25	1.21	มากที่สุด
คุณภาพโดยรวม	69.64	3.57	17.86	5.36	3.57	4.30	1.16	มากที่สุด
ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ	66.08	7.14	10.71	5.36	10.71	4.13	1.40	มาก
การให้ความช่วยเหลือ	66.08	5.36	14.29	3.57	10.71	4.13	1.39	มาก
ความรู้และความเข้าใจในการบริการ	67.86	7.14	8.93	7.14	8.93	4.18	1.36	มาก
● ด้านคุณภาพของที่พักร								
ความสะอาด	85.71	8.93	5.36	0.00	0.00	4.80	0.52	มากที่สุด
ความสว่าง	83.93	12.50	3.57	0.00	0.00	4.80	0.48	มากที่สุด
ความเงียบและความสงบ	75.00	7.14	12.50	0.00	5.36	4.46	1.08	มากที่สุด
ขนาดของเตียงนอน	92.85	5.36	0.00	0.00	1.79	4.88	0.57	มากที่สุด
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก	85.71	7.14	1.79	1.79	3.57	4.69	0.89	มากที่สุด

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจรายข้อ (n = 56) (ต่อ)

ด้าน / หัวข้อ	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่า	ส่วน	ระดับ
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย	เฉลี่ย	เบี่ยงเบน	ความ
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด		มาตรฐาน	พึงพอใจ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
ความสะอาดของห้องน้ำ	80.35	5.36	8.93	3.57	1.79	4.59	0.93	มากที่สุด
● ด้านความปลอดภัย								
ความปลอดภัยของสถานที่	87.50	3.57	7.14	0.00	1.79	4.75	0.74	มากที่สุด

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแลประจำเตียง (“พี่เลี้ยงประจำเตียงน้อย รอนานกว่าจะมา เวลาเรียกหา” “ทำเองเร็วกว่ารอพี่เลี้ยงทำ ให้”) ปรับปรุงการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแล ประจำเตียงให้มีความไพเราะยิ่งขึ้น (“พูดจาดีไม่ได้หรือ คนเราอยู่ด้วยกันทุกวัน”) เพิ่มความรวดเร็วของการ ซ่อมแซม (“กระเบื้องห้องน้ำแตกมานานแล้ว ยังไม่มาซ่อม ให้”) “ส้วมเต็ม ไม่รู้เมื่อไหร่จะมาซ่อมสักที”) เพิ่มจำนวน ถึงขยะในแต่ละอาคาร (“ตะกร้าขยะใบเล็กนิดเดียว เต็ม บ่อยไม่มีที่ทิ้งขยะ” “ไม่มีถังขยะในตึก ต้องเดินลงไปทิ้ง ข้างล่าง”) และปรับปรุงตำแหน่งการวางถังขยะ (“ถังขยะ ใกล้เคียงที่จะทิ้งหนึ่งต้องเดินไป เหนื่อยเดิน”) เพิ่มจำนวน ห้องน้ำภายในอาคาร (“จะอาบน้ำแต่ละทีต้องรอคิวนาน”) และมีบุคลากรทางการแพทย์ เช่น พยาบาลวิชาชีพ นัก กายภาพบำบัดเนื่องจากมีห้องและอุปกรณ์การออกกำลังกาย แต่ขาดผู้เชี่ยวชาญ (“มีห้องออกกำลังกายนะ อุปกรณ์ ครบเลยแต่ใช้ไม่เป็น ไม่มีคนสอน” “รอนานกว่าจะได้ไป หาหมอ พี่เลี้ยงให้ยาถูกหรือเปล่าก็ไม่รู้”)

อภิปรายผล

1. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดด้าน สถานที่และด้านความปลอดภัย อาจเนื่องมาจากบรรยากาศ ภายในที่พักผ่อน รื่น อาการที่พักอยู่ด้านหลังซึ่งไกลจากถนน

ใหญ่ทำให้มีอากาศปลอดโปร่ง เสียงรบกวนน้อย คนไม่ พลุกล่น มีความเป็นส่วนตัวและรู้สึกปลอดภัย นอกจากนี้อาคารที่พักแต่ละหลังอยู่ใกล้กันสะดวกต่อการมี ปฏิสัมพันธ์กับผู้พักร่วมซึ่งเป็นการส่งเสริมการเข้าสังคม และอาคารที่พักอยู่ใกล้โรงอาหารซึ่งใช้เป็นที่พักผ่อน อาหารและทำกิจกรรมร่วมกับแขกผู้มาเยือน (“ตื่น ไม่เยอะ ร่มรื่น มองไปเห็นเป็นสีเขียว สวยชาติดี”)

2. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดด้าน คุณภาพที่พักอาศัยเนื่องจากมีจำนวนเตียงเพียงพอ กลุ่ม ตัวอย่างสามารถใช้เตียงได้อย่างอิสระ จำนวนเตียงในแต่ละ อาคารเหมาะสมอาจทำให้กลุ่มตัวอย่างรู้สึกไม่อึดอัด สามารถวางสิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัวบริเวณรอบเตียงได้ซึ่ง ทำให้สะดวกต่อการใช้งาน อาคารที่พักมีแสงสว่างเพียงพอ ทำให้กลุ่มตัวอย่างสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน และลด ความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ อาคารที่พักมีความสะอาด ไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความสุขใจที่ ดี

3. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดด้าน การบริการของเจ้าหน้าที่ในรายชื่อความรวดเร็วในการ ให้บริการ กิริยามารยาท มนุษย์สัมพันธ์และการแสดงออก การให้บริการตรงความต้องการ ความเอาใจใส่และคุณภาพ โดยรวม อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีใจบริการ แต่อย่างไรก็ ตามกลุ่มตัวอย่างกลับมีความพึงพอใจในรายชื่อความ

น่าเชื่อและความไว้วางใจ การให้ความช่วยเหลือและความรู้ความเข้าใจในการบริการอยู่ในระดับต่ำกว่ารายชื่ออื่น อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแลประจำดึกมีการเวียนอาครารับผิดชอบ ทำให้กลุ่มตัวอย่างต้องปรับตัว เรียนรู้อุปนิสัย และใช้เวลาในการสร้างความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแลประจำดึกคนใหม่ที่เวียนมาก่อนข้างมาก นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกไม่เชื่อถือไม่ไว้วางใจ และไม่แน่ใจเรื่องความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแลประจำดึกเกี่ยวกับการทำแผลและการจัดยาให้รับประทาน อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแลประจำดึกไม่ใช่ผู้จบการศึกษาด้านสุขภาพและอาจไม่เคยผ่านการอบรมงานด้านการจัดสวัสดิการหรือการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฐิติโรจน์ รินรส¹⁷ ที่พบว่า การเตรียมความพร้อมให้บุคลากรมีความสำคัญและมีประโยชน์ เนื่องจากการเตรียมความพร้อมทำให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญและเข้าใจวิธีการทำงาน ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ และมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ การที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้สึกไม่เชื่อถือและไม่แน่ใจเรื่องความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแลประจำดึก อาจมาจากศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุขาดการประชาสัมพันธ์สื่อสารเกี่ยวกับประวัติและประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแลประจำดึกแก่กลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการควรจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้สูงอายุ เจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแลประจำดึก รวมถึงการเพิ่มระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละอาคาร เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ และความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ต่อผู้สูงอายุ

4. จากผลการประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านพบว่าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีรายชื่อที่มีคะแนนต่ำ

กว่าด้านอื่น อาจเนื่องมาจากด้านสถานที่ ด้านคุณภาพของที่พักและด้านความปลอดภัยเกี่ยวข้องกับทางกายภาพ ในขณะที่ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ซึ่งมีความละเอียดอ่อนมากกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของศิริวรรณ จุลแก้ว โสภิน สุดสะอาด และชัชฎาภรณ์ บุญชูวงศ์¹⁸ ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ร่วมกับเจ้าหน้าที่ให้บริการมีกิริยา มารยาท และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะเห็นได้ว่าหากเจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแลมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีย่อมส่งผลถึงระดับความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น

สรุป

ผลการวิจัยนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุเพศหญิงตอนกลาง มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมากและมากที่สุด

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ผลของการวิจัยนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจบางรายชื่อไม่ถึงระดับที่คาดหวัง ดังนั้นกรมกิจการผู้สูงอายุรวมถึงศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อาจใช้ผลของการวิจัยนี้เป็นแนวทางเพื่อนำไปพิจารณาเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแลประจำดึก เพิ่มระยะเวลาการอยู่ดูแลของเจ้าหน้าที่ที่ให้การดูแลประจำดึก รวมถึงเพิ่มการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุที่มาจากบริบททางสังคมและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการบริการที่ดีขึ้นและยังเป็นการเพิ่มระดับความพึงพอใจ นอกจากนี้ควรจัดหาอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน เช่น จำนวนถังขยะและห้องน้ำ บุคลากรทางการแพทย์ อาทิต พยาบาลวิชาชีพ นักกิจกรรมบำบัด และนักกายภาพบำบัด เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานที่กำหนด

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุทุกศูนย์ทั่วประเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครอบคลุม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายของกรมกิจการผู้สูงอายุ และกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ขอขอบคุณกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่อนุมัติให้เข้าเก็บข้อมูล และขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- Assantachai P. Principles and essences of primary care of older persons. In: Weerasak Muangpaisan, editor. Gerontology and geriatrics for primary care practice. 1st ed. Nonthaburi: Parbpim design and printing; 2017. p.3-20. (in Thai).
- College of Population Studies, Chulalongkorn University. Development of Thai elderly work progressively sustainably. Bangkok: College of Population Studies, Chulalongkorn University; 2010. (in Thai).
- Assantachai P. Common health problems in elderly and prevention. 2nd ed. Bangkok: Department of preventive and social medicine, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University; 2011. (in Thai).
- Muangpaisan W. Gerontology and geriatrics for primary care practice. 1st ed. Nonthaburi: Parbpim Design & Printing; 2017. (in Thai).
- Gulsatitporn S. Physiotherapy in elderly. 2nd ed. Bangkok: Offset Press; 2006. (in Thai).
- Amruklert W, Fumaneechort O, Ananchaisup T, Chamroonkiadtikun P. Care for elderly, disabled, terminal-illness in primary care. Songkhla: Community Medicine, Faculty of Medicine, Prince of Songkla University; 2015. (in Thai).
- Royal Thai Government. Social welfare promotion act, 2003. In: Royal Thai government gazette: book no.120 part 94 gor (1st October, 2003). Bangkok: Cabinet and Royal Gazette Publishing Office; 2003. (in Thai).
- Sritanyaratana W, Aroonsang P, Limumnoilap S, Pannachet P. Health service and insurance system for the aged in Japan. Nonthaburi: Health Systems Research Institute; 2002. (in Thai).
- Sritanyaratana W, Aroonsang P, Krairiksh M. Health service and insurance system for the aged in United Kingdom. Nonthaburi: Health Systems Research Institute; 2002. (in Thai).
- Sudsomboon S. Social welfare for aging people in Thailand. Journal of Southern Technology. 2014;7(1):73-82. (in Thai).
- Department of Older Persons, Ministry of Social Development and Human Security. [Internet]. 2016 [cited 2017 May 18]; Available from: <http://www.dop.go.th/th/aboutus/1>. (in Thai).
- Charoensuksiri K, Charoensuksiri S. A health-related quality of life and activities of daily living of Thai elderly people in Pathumthani social welfare development center for older persons. Journal of Associated Medical Sciences. 2017;50(3):579-27. (in Thai).

13. Charueangrit G, Ratnatilaka Na Bhuket P. The elderly's satisfaction on received institutional welfare model social welfare development center for older persons in the northeast of Thailand. In: Continuative Conference Report. 9th July 2016; School of Social and Environmental Development, National Institute of Development Administration. Bangkok: NIDA Publisher; 2016. p.280-94. (in Thai).
14. Israpanit O. Elderly satisfaction on services of Ban Banglanung social welfare development center for older persons Chonburi province [Dissertation]. Bangkok: Krirk University; 2012. (in Thai).
15. Krejcie RV, Morgan DW. Determining sample size for research activities. *Educ Psychol Meas.* 1970;30(3): 607-10.
16. Damrongrat N. Welfare recipients' satisfaction on social welfare services of Kumsakae home for destitute, Phetchaburi province. Bangkok: National Institute of Development Administration; 2012. (in Thai).
17. Rinros T. Municipals social welfare for senior citizens: Case study of Tak province [Dissertation]. Bangkok: Thammasat University; 2007. (in Thai).
18. Junkaew S, Sudsa-oad S, Boonchuwong C. The quality service of the Thungsong municipality Nakhon Si Thammarat. *Journal of Southern Technology.* 2013;6(2):61-7. (in Thai).