หัวข้องานสหกิจศึกษา	การศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการสารธารณะด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา THE ELDERLY'S SATISFACTION WITH THE CHACHOENGSAO MUNICIPALITY'S SOCIAL WELFARE PUBLIC SERVICE
ชื่อนักศึกษา	นางสาวกัญญาพัชรกระจ่าง
รหัสนักศึกษา	62702355
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ธันยนันท์ สมบูรณ์รัตนโชค
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การบริหารและการจดัการสมัยใหม่
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา และ (2) เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทราในเรื่องความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากจำนวนผู้สูงอายุที่มีสิทธิรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนรวม 521 คน ใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษา จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งได้จากการเก็บจำนวนตามความเป็นจริงจากผู้ที่เข้ามาเข้ารับบริการระหว่างการฝึกสหกิจศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามประเภทวัดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำนวน 100 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุ 59 - 60 ปี สถานภาพจดทะเบียนสมรส ระดับการศึกษามัธยมตอนปลาย ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ย 15,000 - 20,000 บาทต่อเดือน ความถี่ในการรับบริการที่เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา โดยเฉลี่ย 1 - 5 ครั้งต่อปี

SPU CHONBURI

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 และด้านที่มีผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.64 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 รองลงมาคือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.61 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.61 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 4.46 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ, ความพึงพอใจ, คุณภาพการบริการ, สวัสดิการสังคม, การบริการสาธารณะ, เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา

SPU CHONBURI