

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม

ผู้ศึกษา ชานัญรงค์ แดงกันถัน

ปริญญา รม.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยุภาพร ยุภาศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

## บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกตามเพศและระยะเวลาที่อยู่อาศัยในสถานสงเคราะห์ และศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำนวน 70 คน แยกเป็นเพศชาย 25 คน เพศหญิง 45 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 35 ข้อ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ สถิติ (t-test)

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
2. เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ที่มีเพศและระยะเวลาที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน
  - 2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและจำแนกรายด้าน
  - 2.2 จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัยในสถานสงเคราะห์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน
3. ความคิดเห็นของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ดังนี้

สถานสงเคราะห์อยู่ไกลจากโรงพยาบาล ไม่สะดวกในการเดินทาง โรงอาหารสะอาด มีความเหมาะสม สถานที่สวดมนต์ไหว้พระไม่เหมาะสม เนื่องจากเป็นสถานที่ชั่วคราว คับแคบ และอยู่ใกล้ห้องน้ำ จึงต้องการให้ก่อสร้างที่สวดมนต์ไหว้พระใหม่ ต้องการให้จัดศาลาที่พัก นั่งเล่นเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดี เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส ต้องการให้เจ้าหน้าที่จัดของใช้ส่วนตัวให้แต่ละคนตามความจำเป็น สิ่งของที่ได้รับ บริจาค เจ้าหน้าที่ได้แบ่งให้ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้การบริการและดูแล อย่าง เท่าเทียมกัน เมื่อเจ็บป่วยได้รับการรักษารวดเร็วดี การรับประทานยาบางครั้งไม่ทันตามเวลา ต้องการให้เจ้าหน้าที่จ่ายของที่ขอเบิกให้ทันเวลา ด้านอาคารสถานที่และวัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอ ตามที่ต้องการ ควรจัดกิจกรรมนันทนาการอย่างสม่ำเสมอ

**Title** The Satisfaction of Elders with the Service of Elder Care Center in  
Maha Sarakham Province

**Author** Mr. Channarong Daenggunlun **Degree** M. P. A.

**Advisor** Asist. Prof. Yupaporn Yupart

**Rajabhat Maha Sarakham University, 2010**

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to survey and compare the level of satisfaction of the elders with the service of the center in Maha Sarakham province regarding gender and period's and survey the opinion of the elders towards the service of the elder care center in Maha Sarakham province. The sample were 70 elders consisting of 25 males and 45 females at the elder care center in Maha Sarakham province. The data were collected by a questionnaire with .95 reliability value. The research statistics were frequency, percentage mean and standard deviation. Testing hypothesis by independent sample t-test

### **Results of the study were as follows:**

1. The finding indicated that the average level of the satisfaction of the elders with the service was high. The five aspects were arranged by the mean from highest to lowest reliability were being in time, officers, convenience, equality and sufficiency.

2. The result comparison of the elders' satisfaction toward the service of the center in Maha Sarakham province regarding gender and living period were found as follows.

2.1 The finding indicated that the average level of the satisfaction of the female and male elders was not differently as a whole and all aspect.

2.2 The average degree of the satisfaction of the elders who stayed at the center more than 5 years and who stayed at the center less than 5 years was not differently.

3. The finding indicated that the average opinion of the elders towards the service of the center were the long distance between the center and hospital, the inconvenience of

transportation, the cleanliness of the canteen, and the inappropriateness of a praying room. In regard to the suggestions, it is concluded that the water quality should be improved, the service should more convenient and in time. The facilities should be sufficient for the elders, and the entertainment activities should be organized for the elders regularly.