

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

## แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรา

มหาสารคาม

### คำชี้แจง

- แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- การตอบแบบสอบถามและข้อมูลที่ได้รับ ผู้ศึกษาถือเป็นความลับ
- ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ
- แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้  
ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของ  
สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม  
ตอนที่ 3 เป็นคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดง  
ความคิดเห็นทั่วไป
- ผลการศึกษาที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาในการให้บริการ  
ด้านต่าง ๆ ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น  
ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบ  
แบบสอบถาม

นายชาญณรงค์ แดงกันตัน

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## ตอนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( )  
หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

## 1. เพศ

- ( ) ชาย  
( ) หญิง

## 2. ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม

- ( ) ต่ำกว่า 5 ปี  
( ) 5 ปีขึ้นไป

## ตอนที่ 2

สอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถาน  
สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด  
4 หมายความว่า พึงพอใจมาก  
3 หมายความว่า พึงพอใจปานกลาง  
2 หมายความว่า พึงพอใจน้อย  
1 หมายความว่า พึงพอใจน้อยที่สุด

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ					
1. สถานที่ตั้งสถานสงเคราะห์สะดวกในการเดินทาง					
2. ทางเดินระหว่างอาคารมีความเหมาะสม					
3. เรือนนอนที่อยู่อาศัยมีความเหมาะสม					

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
4. จักรยนต์ไว้บริการ ได้อย่างเหมาะสม					
5. สภาพแวดล้อมภายใน โรงอาหารมีความเหมาะสม					
6. อาคารพยาบาลมีความสะดวกเมื่อเข้าไปใช้บริการ					
7. สถานที่สวดมนต์ไหว้พระมีความเหมาะสม					
<b>(2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
8. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม					
9. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ					
10. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส					
11. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา					
12. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
13. เจ้าหน้าที่มีความห่วงใย					
14. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือรวดเร็วเมื่อมีปัญหา					
<b>(3) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน</b>					
15. ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน					
16. การบริการไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
17. จัดสิ่งของใช้ส่วนตัวให้อย่างเท่าเทียมกัน					
18. จัดสิ่งของบริจาคให้อย่างทั่วถึง					
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเป็นธรรม					
20. จัดอาชีพเสริมให้ตามความเหมาะสม					
21. ได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>(4) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา</b>					
22. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม					
23. ขั้นตอนการเบิกเงินฝากมีความเหมาะสม					
24. เมื่อเจ็บป่วยได้รับการรักษาพยาบาลทันที					
25. จัดอาหาร ได้ตามเวลาที่กำหนดไว้					

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
26. การขออนุญาตออกนอกสถานที่ได้รับอนุญาต ตรงตามต้องการ					
27. การจัดพาให้รับประทานได้ตามเวลาที่กำหนด					
28. การเบิกสิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม					
<b>(5) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>					
29. จำนวนเรือนนอนมีเพียงพอกับผู้อยู่อาศัย					
30. อุปกรณ์สำหรับกายภาพบำบัดมีเพียงพอ					
31. มีอาหารรับประทานอย่างเพียงพอ					
32. จัดศาลาที่พักสำหรับนั่งเล่นอย่างเหมาะสม					
33. มีสนามกีฬาอย่างเพียงพอต่อความต้องการ					
34. สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม					
35. วัสดุอุปกรณ์การสื่อสารมีเพียงพอต่อความต้องการ					

### ตอนที่ 3

กรุณาแสดงความคิดเห็น ในการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม  
ในแต่ละด้าน ดังนี้

#### 3.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

.....

.....

.....

.....

#### 3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

**3.3 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน**

.....  
.....  
.....  
.....

**3.4 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา**

.....  
.....  
.....  
.....

**3.5 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ**

.....  
.....  
.....  
.....

**ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้เป็นอย่างดี**

**นายชาญณรงค์ แดงกันล้าน  
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**

ภาคผนวก ข  
ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือศึกษา

ตารางภาคผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือศึกษา

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	131.6571	260.7793	.3522	.9468
A2	131.5000	261.6449	.3906	.9464
A3	131.4857	253.4998	.6609	.9445
A4	132.0714	255.9224	.5155	.9456
A5	132.0000	255.3043	.6189	.9448
A6	131.6429	255.2474	.5828	.9451
A7	132.2286	241.2513	.7595	.9434
B1	131.6714	262.1079	.3097	.9471
B2	131.7429	253.7880	.6520	.9445
B3	131.7000	254.6768	.6406	.9447
B4	131.9143	259.0650	.4724	.9459
B5	131.9286	251.8644	.6820	.9442
B6	131.7000	252.5609	.6772	.9443
B7	131.8000	253.9014	.6334	.9447
C1	131.6857	255.8998	.5603	.9453
C2	131.8286	254.5789	.6441	.9446
C3	131.5857	249.1157	.7584	.9435
C4	131.7143	254.4389	.6062	.9449
C5	131.7000	249.0246	.7364	.9437
C6	132.1571	254.8590	.5138	.9457
C7	131.9286	255.3716	.6019	.9450
D1	131.8571	259.3126	.5242	.9456



	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
D2	132.1143	261.0012	.3376	.9470
D3	131.5286	254.8615	.9449	.9449
D4	131.2714	259.8818	.4866	.9458
D5	131.9143	256.3694	.4907	.9458
D6	131.3143	255.3201	.6133	.9449
D7	131.7857	253.7070	.9446	.9446
E1	131.2714	256.7513	.6252	.9449
E2	132.8571	249.8634	.5477	.9457
E3	131.4714	259.4702	.4135	.9464
E4	132.3000	251.3435	.5015	.9463
E5	132.5857	258.2172	.3955	.9467
E6	132.2857	251.8012	.6295	.9447
E7	132.0857	250.3983	.6886	.9441

#### หมายเหตุ

1. N of Cases = 30,0
2. N of Items = 35
3. Alpha = .9467

ภาคผนวก ก

ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ตารางภาคผนวกที่ 2 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

คำถามข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	3	1
18	1	1	1	3	1
19	1	1	1	3	1
20	1	1	1	3	1
21	1	0	1	2	0.6
22	1	1	1	3	1
23	1	1	1	3	1
24	1	1	1	3	1
25	1	1	1	3	1

คำถามข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
26	1	1	1	3	1
27	1	1	1	3	1
28	1	1	1	3	1
29	1	1	1	3	1
30	1	1	1	3	1
31	1	1	1	3	1
32	1	1	1	3	1
33	1	1	1	3	1
34	1	1	1	3	1
35	1	1	0	2	0.6

ภาคผนวก ง  
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/๐๑๗๒

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๖ มีนาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ด้วย นายชาญณรงค์ แดงกันตัน รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๓๓๔๒๑๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาการศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม”

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำนวน ๗๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำ การวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชา จริยศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘

ที่ ศษ ๐๕๔๐.๑๕/๐๑๗๑



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๑๖ มีนาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม  
การค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนชรaban โพนธิ์กลาง

ด้วย นายชาญณรงค์ แดงกันตัน รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๓๓๔๒๑๕ นักศึกษาปริญญาโท  
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์มหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ  
ในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม”

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้ศึกษา  
ค้นคว้าอิสระเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง  
คือ ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรaban โพนธิ์กลาง จำนวน ๓๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุ  
ตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๑๗๐



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๖ มีนาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณคำผัด เพ็ญแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชาญณรงค์ แดงกันลิน รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๓๓๔๒๑๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์มหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม” เพื่อให้ การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม วัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ด้านเนื้อหา ภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๑๗๐



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๖ มีนาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ

เรียน คุณไสว ประภาศรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชาญณรงค์ แดงกันตัน รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๓๓๔๒๑๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์มหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม” เพื่อให้การคั่นคว่ำอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม วัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ด้านเนื้อหา ภาษา สถิติ การวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘

ที่ ศท ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๑๗๐



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๖ มีนาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ

เรียน คุณกมล ตราชู

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชาญณรงค์ แดงกันตัน รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๓๓๔๒๑๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์มหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม” เพื่อให้การคั่นคว่ำอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม วัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ด้านการวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘