

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์
คนชรามหาสารคาม ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้
กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนผู้สูงอายุที่เป็นประชากร
μ	แทน	ค่าเฉลี่ยของประชากร (Mean)
σ	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ขั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	สถิติใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤติการแจกแจงแบบ (t - Distribution)

ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษา ได้นำเสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถาน
สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม เป็นรายค้ำและรวมทุกค้ำ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ
คำบรรยาย

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวมและรายค่านที่มีเพศและระยะเวลาที่อยู่อาศัยใช้ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากร

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

N=70		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	25	35.7
หญิง	45	64.3
รวม	70	100.0
ระยะเวลาที่อยู่อาศัย		
ต่ำกว่า 5 ปี	39	55.7
5 ปีขึ้นไป	31	44.3
รวม	70	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 70 คน พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 เป็นเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 และระยะเวลาที่อยู่อาศัย พบว่า ส่วนใหญ่อาศัยอยู่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 และอาศัยอยู่ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30

2. ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรา

มหาสารคาม

จากวัตถุประสงค์การศึกษาข้อที่ 1 ผู้ศึกษาต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ได้กำหนดขั้นตอนการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ผลการศึกษาดังตารางที่ 2-7

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

N=70

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ		
	μ	σ	แปลผล
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.92	0.54	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.93	0.51	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.91	0.57	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.03	0.46	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.59	0.60	มาก
รวม	3.88	0.46	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.88$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ($\mu = 4.03$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\mu = 3.93$) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\mu = 3.92$) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\mu = 3.91$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\mu = 3.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการของสถาน
สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

N=70

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ		
	μ	σ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งสถานสงเคราะห์สะดวกในการเดินทาง	4.06	0.74	มาก
2. ทางเดินระหว่างอาคารมีความเหมาะสม	4.21	0.61	มาก
3. เรือนนอนที่อยู่อาศัยมีความเหมาะสม	4.23	0.75	มาก
4. จักรยานต์ไว้บริการได้อย่างเหมาะสม	3.64	0.80	มาก
5. สภาพแวดล้อมภายในโรงอาหารมีความเหมาะสม	3.71	0.70	มาก
6. อาคารพยาบาลมีความสะดวกเมื่อเข้าไปใช้บริการ	4.07	0.75	มาก
7. สถานที่สวดมนต์ไหว้พระมีความเหมาะสม	3.49	0.83	ปานกลาง
รวม	3.92	0.54	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถาน
สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า มีค่าเฉลี่ย
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เรือนนอนที่อยู่อาศัยมีความเหมาะสม ($\mu = 4.23$)
ทางเดินระหว่างอาคารมีความเหมาะสม ($\mu = 4.21$) อาคารพยาบาลมีความสะดวกเมื่อเข้าไปใช้
บริการ ($\mu = 4.07$) สถานที่ตั้งสถานสงเคราะห์สะดวกในการเดินทาง ($\mu = 4.06$)
สภาพแวดล้อมภายในโรงอาหารมีความเหมาะสม ($\mu = 3.71$) จักรยานต์ไว้บริการได้อย่าง
เหมาะสม ($\mu = 3.64$) และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อ คือ ด้านสถานที่สวดมนต์
ไหว้พระมีความเหมาะสม ($\mu = 3.49$)

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถาน
สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

N=70

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ		
	μ	σ	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	4.04	0.71	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ	3.97	0.74	มาก
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.01	0.71	มาก
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา	3.80	0.67	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.79	0.80	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีความห่วงใย	4.01	0.77	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือรวดเร็วเมื่อมีปัญหา	3.91	0.76	มาก
รวม	3.93	0.51	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถาน
สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ย
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 7 ข้อ
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ($\mu = 4.04$) เจ้าหน้าที่
ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\mu = 4.01$) เจ้าหน้าที่มีความห่วงใย ($\mu = 4.01$) เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ
($\mu = 3.97$) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือรวดเร็วเมื่อมีปัญหา ($\mu = 3.91$) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
ตรงต่อเวลา ($\mu = 3.80$) และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\mu = 3.79$)
ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการของสถาน
สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

N=70

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ		
	μ	σ	แปลผล
1. ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน	4.03	0.74	มาก
2. การบริการไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	3.89	0.71	มาก
3. จัดสิ่งของใช้ส่วนตัวให้อย่างเท่าเทียมกัน	4.13	0.83	มาก
4. จัดสิ่งของบริจาดให้อย่างทั่วถึง	4.00	0.76	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเป็นธรรม	4.01	0.86	มาก
6. จัดอาชีพเสริมให้ตามความเหมาะสม	3.56	0.86	มาก
7. ได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน	3.79	0.72	มาก
รวม	3.91	0.58	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถาน
สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า
มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก
ทั้ง 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ จัดสิ่งของใช้ส่วนตัวให้อย่างเท่าเทียมกัน
($\mu = 4.13$) ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ($\mu = 4.03$) เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วย
ความเป็นธรรม ($\mu = 4.01$) จัดสิ่งของบริจาดให้อย่างทั่วถึง ($\mu = 4.00$) การบริการไม่มีการ
แบ่งพรรคแบ่งพวก ($\mu = 3.89$) ได้รับสิ่งตอบแทนจากการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน ($\mu = 3.79$)
และจัดอาชีพเสริมให้ตามความเหมาะสม ($\mu = 3.56$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการของสถาน
สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

N=70

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ		
	μ	σ	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม	3.86	0.60	มาก
2. ขั้นตอนการเบิกเงินฝากมีความเหมาะสม	3.60	0.75	มาก
3. เมื่อเจ็บป่วย ได้รับการรักษาพยาบาลทันที	4.19	0.75	มาก
4. จัดอาหาร ได้ตามเวลาที่กำหนดไว้	4.44	0.61	มาก
5. การขออนุญาตออกนอกสถานที่ได้รับอนุญาตตรง ตามต้องการ	3.80	0.81	มาก
6. การจัดยาให้รับประทานได้ตามเวลาที่กำหนด	4.40	0.71	มาก
7. การเบิกสิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม	3.93	0.75	มาก
รวม	4.03	0.47	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถาน
สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า
มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก
ทั้ง 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อย ดังนี้ จัดอาหาร ได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ($\mu = 4.44$)
การจัดยาให้รับประทานได้ตามเวลาที่กำหนด ($\mu = 4.40$) เมื่อเจ็บป่วยได้รับการรักษาพยาบาล
ทันที ($\mu = 4.19$) การเบิกสิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ($\mu = 3.93$) เจ้าหน้าที่ให้
คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม ($\mu = 3.86$) การขออนุญาตออกนอกสถานที่ได้รับอนุญาตตรงตาม
ต้องการ ($\mu = 3.80$) และขั้นตอนการเบิกเงินฝากมีความเหมาะสม ($\mu = 3.60$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถาน
สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

N=70

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ		
	μ	σ	แปลผล
1. จำนวนเรือนอนมีเพียงพอกับผู้อยู่อาศัย	4.44	0.63	มาก
2. อุปกรณ์สำหรับกายภาพบำบัดมีเพียงพอ	2.86	0.79	ปานกลาง
3. มีอาหารรับประทานอย่างเพียงพอ	4.24	0.73	มาก
4. จัดสถานที่พักสำหรับนั่งเล่นอย่างเหมาะสม	3.41	0.82	ปานกลาง
5. มีสนามกีฬาอย่างเพียงพอต่อความต้องการ	3.13	0.85	ปานกลาง
6. สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม	3.43	0.86	ปานกลาง
7. วัสดุอุปกรณ์การสื่อสารมีเพียงพอต่อความต้องการ	3.63	0.85	มาก
รวม	3.59	0.60	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถาน
สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า
มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก
3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ จำนวนเรือนอนมีเพียงพอกับผู้อยู่อาศัย
($\mu = 4.44$) มีอาหารรับประทานอย่างเพียงพอ ($\mu = 4.24$) วัสดุอุปกรณ์การสื่อสารมีเพียงพอ
ต่อความต้องการ ($\mu = 3.63$) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก
มากไปน้อย ดังนี้ สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม ($\mu = 3.43$) จัดสถานที่พักสำหรับนั่งเล่น
อย่างเหมาะสม ($\mu = 3.41$) มีสนามกีฬาอย่างเพียงพอต่อความต้องการ ($\mu = 3.13$) อุปกรณ์
สำหรับกายภาพบำบัดมีเพียงพอ ($\mu = 2.86$) ตามลำดับ

3. ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรา จำแนกตามเพศและระยะเวลาที่อยู่อาศัยในสถานสงเคราะห์คนชรา

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผู้ศึกษาค้นคว้าเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม

3.1 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรา จำแนกตามเพศ โดยใช้ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(N = 70)

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม	เพศ				t	df	Sig.
	ชาย (N=25)		หญิง (N=45)				
	μ	σ	μ	σ			
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.88	0.45	3.94	0.59	-0.41	68.00	0.68
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.86	0.56	3.98	0.48	-0.94	68.00	0.35
3. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.86	0.52	3.94	0.61	-0.55	68.00	0.58
4. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.98	0.42	4.06	0.49	-0.71	68.00	0.48
5. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.63	0.61	3.57	0.6	0.38	68.00	0.71
รวม	3.84	0.44	3.90	0.49	-0.48	68.00	0.63

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน พบว่า โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

3.2 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรา จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัยในสถานสงเคราะห์คนชรา โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test แสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัยในสถานสงเคราะห์คนชรา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(N = 70)

ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม	ระยะเวลาที่อยู่อาศัย				t	df	Sig.
	ต่ำกว่า 5 ปี (N=25)		5 ปีขึ้นไป (N= 45)				
	μ	σ	μ	σ			
	1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.89	0.52	3.95			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.89	0.53	3.99	0.49	-0.82	68.00	0.42
3. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.90	0.51	3.93	0.65	-0.15	68.00	0.88
4. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.02	0.48	4.04	0.45	-0.89	68.00	0.38
5. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.53	0.56	3.66	0.65	-0.60	68.00	0.55
รวม	3.85	0.45	3.92	0.50	-0.51	68.00	0.61

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัยในสถานสงเคราะห์ พบว่า โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

4. ศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการ ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม แสดงตามตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้สูงอายุ ต่อการให้บริการของสถาน
สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม

ความคิดเห็น	จำนวนความถี่
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	
1.1 สถานสงเคราะห์อยู่ไกลจากโรงพยาบาล ไม่สะดวกในการเดินทาง	21
1.2 โรงอาหารสะอาด มีความเหมาะสม	14
1.3 สถานที่ตั้งสวนคนดีไหว้พระ ไม่เหมาะสม เนื่องจากเป็นที่ตั้งชั่วคราว คับแคบ และอยู่ใกล้ห้องน้ำ	7
1.4 อาคารแต่ละอาคาร ไกลกันเกินไป	5
1.5 รถยนต์ที่ให้บริการเก่าเกินไป	2
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
2.1 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี	12
2.2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดี	10
2.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	7
2.4 เจ้าหน้าที่ที่เลี้ยงบางคนพูดจาไม่สุภาพกับผู้สูงอายุ	4
3. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	
3.1 อยากให้เจ้าหน้าที่จัดของใช้ส่วนตัวให้แต่ละคนตามความจำเป็น	11
3.2 สิ่งของที่ได้รับบริจาค เจ้าหน้าที่ได้แบ่งให้ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	7
3.3 เจ้าหน้าที่ให้การบริการ และดูแลอย่างเท่าเทียมกัน	6
3.4 เจ้าหน้าที่จัดอาชีพเสริมให้ตามความเหมาะสม	2
4. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	
4.1 เมื่อเจ็บป่วย ได้รับการรักษารวดเร็วดี	14
4.2 การรับประทานยาบางครั้งไม่ทันเวลา	8
4.3 ต้องการให้เจ้าหน้าที่จ่ายของที่ขอเบิกให้ทันเวลา	6
4.4 เจ้าหน้าที่จัดอาหารให้ตามเวลา	4
4.5 ต้องการให้เจ้าหน้าที่ติดต่อญาติมาเยี่ยม	3
5. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
5.1 ด้านอาคาร สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอตามที่ต้องการ	9
5.2 ควรจัดกิจกรรมนันทนาการอย่างสม่ำเสมอ	7

ความคิดเห็น	จำนวนความถี่
5.3 ต้องการให้จัดศาลาที่พักนั่งเล่นเพิ่มเติม	4
5.4 ต้องการให้จัดเมนูอาหารตามที่ต้องการ	4
5.5 เติงงนอนเก่าต้องการให้เปลี่ยนเตียงนอนใหม่	3

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์
คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ สถานสงเคราะห์อยู่ไกลจากโรงพยาบาล ไม่สะดวกใน
การเดินทาง โรงอาหารสะอาด มีความเหมาะสม สถานที่ตั้งสวนมนต์ไหว้พระ ไม่เหมาะสม
เนื่องจากเป็นที่ตั้งชั่วคราว คับแคบ และอยู่ใกล้ห้องน้ำ ต้องการให้ก่อสร้างสถานที่สวนมนต์
ไหว้พระใหม่
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดี
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ต้องการให้เจ้าหน้าที่จัดของใช้ส่วนตัวให้
แต่ละคนตามความจำเป็น สิ่งของที่ได้รับบริจาค เจ้าหน้าที่ได้แบ่งให้ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
เจ้าหน้าที่ให้การบริการ และดูแลอย่างเท่าเทียมกัน
4. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา เมื่อเจ็บป่วย ได้รับการรักษารวดเร็วดี
การรับประทานยาบางครั้งไม่ทันเวลา ต้องการให้เจ้าหน้าที่จ่ายของที่ขอเบิกให้ทันเวลา
5. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านอาคาร สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอ
ตามที่ต้องการ ควรจัดกิจกรรมนันทนาการอย่างสม่ำเสมอ ต้องการให้จัดศาลาที่พักเพิ่มเติม