

ชื่อเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต
สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย พิรญา อนุอัน **ปริญญา** บช.ม.

กรรมการที่ปรึกษา รศ. ดร. วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
รศ. เสาวลักษณ์ นิกรพิทยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 2) ปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ 4) ปัจจัยความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ให้บริการในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำนวน 92 คน และผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้รับบริการสงเคราะห์จากสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำนวน 50 คน และผู้ให้การสงเคราะห์คนชรา สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 138 คน รวมทั้งสิ้น 280 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ สถิติที่ใช้วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การตัดสิ้นใจแบบเพียร์สันและสถิติที่ใช้วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติการเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคามขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก

ทั้ง 6 ด้าน ซึ่งสามารถโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านจริยธรรม ด้านคน ด้านการให้บริการประชาชน ด้านวัตถุประสงค์ ด้านเงิน และปัจจัยด้านการจัดการทั่วไป ตามลำดับ

2. ปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการ มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 8 ตัวแปร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ก่อนข้างสูงเท่ากับ 0.959 หรือร้อยละ 95.90 มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเท่ากับ 0.920 หรือร้อยละ 92.00 มีค่าคงที่เท่ากับ 9.565 สามารถสร้างสมการถดถอย ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยรูปคะแนนดิบ คือ } Y = 9.565 + (-.316)X_1 + (-.998)X_2 + (-.179)X_3 + (-2.140)X_4 + (.295)X_5 + (-1.121)X_6 + (.058)X_7 + (-7.17)X_8 + (1.801)X_9 + (-.131)X_{10}$$

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ } Z = (-.294)Z_1 + (-1.381)Z_2 + (-.323)Z_3 + (-1.979)Z_4 + (.259)Z_5 + (-.935)Z_6 + (.076)Z_7 + (-.763)Z_8 + (1.951)Z_9 + (-.173)Z_{10}$$

3. ผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

4. ปัจจัยความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่มีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 ตัวแปร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ อยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 0.509 หรือร้อยละ 50.90 มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ ก่อนข้างต่ำเท่ากับ 0.259 หรือร้อยละ 25.90 มีค่าคงที่เท่ากับ 1.728 สามารถสร้างสมการถดถอย ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยรูปคะแนนดิบ คือ } Y = 1.728 + (.059)X_1 + (-.031)X_2 + (.013)X_3 + (.032)X_4 + (.178)X_5 + (.228)X_6 + (.076)X_7 + (.041)X_8$$

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ } Z = (.081)Z_1 + (-.172)Z_2 + (.051)Z_3 + (.033)Z_4 + (.179)Z_5 + (.221)Z_6 + (.073)Z_7 + (.072)Z_8$$

TITLE : Factors that affect success in quality of life supporting service of
Maha Sarakham home for the elderly, Maha Sarakham Provincial
Administrative Organization.

AUTHOR : Mrs. Peeraya Anuan **DEGREE** : M.B.A.

ADVISOR : Assoc. Prof. Dr. Wongpattana Sriprasert **Chairperson**
Assoc. Prof. Sauwaluck Nikornpittaya **Committee**

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY 2010

ABSTRACT

The objectives of this research were as follows: 1) to study the managerial factors of facilitator in quality of life supporting service 2) to study the managerial factors affect success in quality of life supporting service 3) to study the satisfaction toward quality of life supporting service component 4) to study the satisfy factors affect success in quality of life supporting service component of Maha Sarakham home for the elderly, Maha Sarakham Provincial Administrative Organization. The research sample groups comprised 280 who were the facilitator and user in Maha Sarakham home for the elderly at 95% statistical confidence level. Questionnaires were used in the study and analyzed by using statistical program of 5-level rating scale. The data was collected and analyzed by using descriptive statistics such as percentage, mean, standard deviation. The hypotheses were tested by Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Multiple Linear Regression Analysis.

The results revealed that;

1. The overall degree of the performance's facilitator level about the managerial factors of Maha Sarakham home for the elderly, Maha Sarakham Provincial Administrative Organization were rated as high. By considering in aspects, it was found that the overall was rated in high degree in all aspect, which can be ranked from the highest to the lowest as

follows: the aspects of morality, personnel, people services, tool, money, and management, respectively.

2. The result of hypothesis analysis demonstrated that the managerial factors affect success in quality of life supporting service of Maha Sarakham home for the elderly, Maha Sarakham Provincial Administrative Organization. There was statistical significance at .05, which was in according with the hypothesis set .05 in rather high degree in eight aspect. The multivariate coefficient was 0.959 (95.90%), making decision coefficient was 0.920 (92.00%), and constant was 9.565 which could be written as predicted equation in terms of raw and standard score as follows:

In term of raw scores were: $Y = 9.565 + (-.316) X_1 + (-.998) X_2 + (-.179) X_3 + (-2.140) X_4 + (.295) X_5 + (-1.121) X_6 + (.058) X_7 + (-7.17) X_8 + (1.801) X_9 + (-.131) X_{10}$

In term of standard scores were: $Z = (-.294) Z_1 + (-1.381) Z_2 + (-.323) Z_3 + (-1.979) Z_4 + (.259) Z_5 + (-.935) Z_6 + (.076) Z_7 + (-.763) Z_8 + (1.951) Z_9 + (-.173) Z_{10}$

3. The satisfaction toward quality of life supporting service component of Maha Sarakham home for the elderly, Maha Sarakham Provincial Administrative Organization were rated in high degree. When each aspect was individually considered, it was evaluated as high degree, which can be ranked from the highest to the lowest as follows : the aspects of reliability, creditability, sympathy, tangibles, and responsiveness, respectively.

4. The result of hypothesis analysis demonstrated that the satisfy factors affect success in quality of life supporting service component of Maha Sarakham home for the elderly, Maha Sarakham Provincial Administrative Organization. There was statistical significance at .05, which was in according with the hypothesis set .05 in middle degree in two aspect. The multivariate coefficient was 0.509 (50.90%), making decision coefficient was 0.259 (25.90%), and constant was 1.728 which could be written as predicted equation in terms of raw and standard score as follows:

In term of raw scores were: $Y = Y = 1.728 + (.059) X_1 + (-.031) X_2 + (.013) X_3 + (.032) X_4 + (.178) X_5 + (.228) X_6 + (.076) X_7 + (.041) X_8$

In term of standard scores were: $Z = (.081) Z_1 + (-.172) Z_2 + (.051) Z_3 + (.033) Z_4 + (.179) Z_5 + (.221) Z_6 + (.073) Z_7 + (.072) Z_8$