

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์  
คนชรามหาสารคาม สามารถสรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรา  
มหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถาน  
สงเคราะห์คนชรามหาสารคามจำแนกตาม เพศ และระยะเวลาที่อยู่อาศัย
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรา  
มหาสารคาม

#### สมมติฐานการศึกษา

1. ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรา  
มหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้สูงอายุที่มีเพศ และระยะเวลาที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม แตกต่างกัน

#### ประชากร

ประชากรที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่พักอาศัยอยู่ในสถานสงเคราะห์  
คนชรามหาสารคาม สังกัดกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม  
จำนวน 70 คน (ทะเบียนผู้สูงอายุสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ประจำเดือน มีนาคม

2553 ซึ่งมีทั้งหมด 77 คน ส่วนที่เหลือ 7 คน ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เนื่องจากเป็นผู้สูงอายุป่วยทางจิตหรือไม่สามารถสื่อสารกันได้)

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม แบบปลายเปิดและปลายปิด แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิด เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน รวม 35 ข้อ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเพียงข้อเดียว

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม

### การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

#### 1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 กำหนดขอบข่ายของคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม

1.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ทั้งแบบปลายเปิดและแบบปลายปิด

#### 2. การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาคำเนินการ ดังนี้

2.1 นำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อขอคำแนะนำและปรับปรุงแก้ไข

2.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจและพิจารณาความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา ภาษาและ โครงสร้างของเนื้อหา โดยการหาค่า IOC (Index Of Congruence) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ดังนี้

2.2.1 นางคำผัด เพียงแก้ว วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต ตำแหน่ง นักบริหารงานคลัง 7 รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

2.2.2 นายกมล ตราชู วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอก ประถมศึกษา ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายพัฒนางานวิชาการ (ศึกษานิเทศก์ ค.ศ.3) กองการศึกษา เทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา

2.2.3 นายไสว ประภาศรี วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกหลักสูตรและการสอน ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายวิจัยและการวัดผลทางการศึกษา (ศึกษานิเทศก์ ค.ศ.3) กองการศึกษา เทศบาลเมืองมหาสารคาม ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

2.3 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระอีกครั้งหนึ่ง เพื่อความสมบูรณ์

2.4 นำแบบสอบถามที่อาจารย์ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ให้ความเห็นชอบแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราบ้าน โพนีกลาง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทุกด้าน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงผู้อำนวยการกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม และถึงผู้ปกครองสถานสงเคราะห์คนชราบ้าน โพนีกลาง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อทดลองใช้เครื่องมือ

2. ผู้ศึกษามอบหมายผู้ช่วยในการศึกษา จำนวน 2 คน ที่ไม่ใช่ประชากร โดยผู้ศึกษาได้ให้การอบรมผู้ช่วยในการศึกษา ให้มีความรู้และเข้าใจถึงวิธีการและกระบวนการ ในการ

รวบรวมแบบสอบถาม และให้ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบ จำนวน 70 ฉบับ ภายใน เดือน เมษายน 2553

3. ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ทุกฉบับ

3.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วลงรหัส ตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

3.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ โดยกำหนดระดับ คะแนนไว้ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

3.4 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว ไปประมวลผลและวิเคราะห์ ข้อมูล โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยและให้ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	มีค่าเท่ากับ	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	มีค่าเท่ากับ	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	มีค่าเท่ากับ	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	มีค่าเท่ากับ	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	มีค่าเท่ากับ	พึงพอใจน้อยที่สุด

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. สถิติที่ใช้ในการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การแจกแจง ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

3. สถิติที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. สถิติที่ใช้เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม จำแนกตามเพศ และระยะเวลาที่อยู่อาศัยในสถานสงเคราะห์ สถิติที่ใช้ได้แก่ t – test (Independent Samples) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และถ้าพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ศึกษาจะเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ย โดยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe')
5. สรุปวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอเชิงพรรณนา

## สรุปผลการศึกษา

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม ผู้ศึกษาจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การอภิปรายผล และเสนอข้อเสนอแนะ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้และข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไปตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 เป็นเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 และระยะเวลาที่อยู่อาศัย พบว่า ส่วนใหญ่อยู่อาศัยน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 และอาศัยอยู่มากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30

2. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ใน ระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะอาดที่ได้รับ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ดังนี้

- 2.1 ด้านความสะอาดที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก ดังนี้ เรือนนอนที่อยู่อาศัยมีความเหมาะสม ทางเดินระหว่างอาคารมีความเหมาะสม อาคารพยาบาลมีความสะอาดเมื่อเข้าไปใช้บริการ สถานที่ตั้งสถานสงเคราะห์สะดวกในการเดินทาง และสภาพแวดล้อมภายในโรงอาหารมีความเหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสถานที่สวดมนต์ไหว้พระมีความเหมาะสม

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่มีความห่วงใย เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือรวดเร็วเมื่อมีปัญหา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก ดังนี้ จัดสิ่งของใช้ส่วนตัวให้อย่างเท่าเทียมกัน ได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเป็นธรรมชาติ จัดสิ่งของบริจาคให้อย่างทั่วถึง การบริการไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จัดอาชีพเสริมให้ตามความเหมาะสม

2.4 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 7 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก ดังนี้ จัดอาหาร ได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ การจัดยาให้รับประทาน ได้ตามเวลาที่กำหนด เมื่อเจ็บป่วยได้รับการรักษาพยาบาลทันที การเบิกสิ่งของเครื่องใช้ส่วนตัว ได้อย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา ได้อย่างเหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการเบิกเงินฝากมีความเหมาะสม

2.5 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก ดังนี้ จำนวนเรื่อนนอนมีเพียงพอกับผู้อยู่อาศัย มีอาหารรับประทานอย่างเพียงพอ วัสดุอุปกรณ์การสื่อสารมีเพียงพอต่อความต้องการ สถานที่จอดรถมีความเหมาะสม จัดสถานที่พักผ่อนนั่งเล่นอย่างเหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อุปกรณ์สำหรับกายภาพบำบัดมีเพียงพอ

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรา จำแนกออกเป็นลำดับ ดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวมและจำแนกรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัยในสถานสงเคราะห์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวมและจำแนกรายด้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

4. ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

4.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ สถานสงเคราะห์อยู่ไกลจากโรงพยาบาลไม่สะดวกในการเดินทาง โรงอาหารสะอาดมีความเหมาะสม สถานที่ตั้งสวนมนต์ไหว้พระไม่เหมาะสม เนื่องจากเป็นที่ตั้งชั่วคราว คับแคบ และอยู่ใกล้ห้องน้ำ มีความต้องการให้ก่อสร้างสถานที่สวนมนต์ไหว้พระใหม่

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดี เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดี เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ต้องการให้เจ้าหน้าที่จัดของใช้ส่วนตัวให้แต่ละคนตามความจำเป็น สิ่งของที่ได้รับบริจาค เจ้าหน้าที่ได้แบ่งให้ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้การบริการ และดูแลอย่างเท่าเทียมกัน

4.4 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา เมื่อเจ็บป่วยได้รับการรักษารวดเร็วดี การรับประทานยาบางครั้งไม่ทันเวลา ต้องการให้เจ้าหน้าที่จ่ายของที่ขอเบิกให้ทันเวลา

4.5 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านอาคาร สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ มีเพียงพอตามที่ต้องการ ควรจัดกิจกรรมนันทนาการอย่างสม่ำเสมอ ต้องการให้จัดศาลาที่พักเพิ่มเติม

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการให้บริการ

อย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จากผลการศึกษาดังกล่าว ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีเรือนนอนที่อยู่อาศัยเพียงพอต่อความต้องการของผู้สูงอายุ มีทางเดินระหว่างอาคารที่เหมาะสม อาคารพยาบาลมีความสะดวกเมื่อเข้าไปใช้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกครั้งที่ได้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความห่วงใยต่อผู้สูงอายุทุกคน มีการจัดสิ่งของใช้ส่วนตัวให้กับผู้สูงอายุอย่างเท่าเทียมกัน ผู้สูงอายุได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมกัน จัดอาหารและยาให้รับประทานได้ตามเวลาที่กำหนด เมื่อเจ็บป่วยได้รับการรักษาพยาบาลทันที มีอาหารรับประทานอย่างเพียงพอ และมีวัสดุอุปกรณ์การสื่อสารเพียงพอต่อความต้องการ

ผลการศึกษา สอดคล้องกับ ทองสุข คำธนะ และคณะ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการในชมรมพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการในชมรมพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการในชมรมพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของชมรมพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ ที่มารับบริการชมรมพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ ติดต่อกัน 6 เดือน ตั้งแต่กรกฎาคม ถึงเดือน ธันวาคม 2541 จำนวน 100 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการในชมรมพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี ด้านการต้อนรับและการลงทะเบียน ด้านการประเมินภาวะสุขภาพ ด้านนันทนาการ ด้านกิจกรรมที่ส่งเสริมฟื้นฟูสภาพและป้องกันโรค ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการเข้าร่วมเป็นสมาชิกของชมรมพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกับ ญัฐฉิ ททรัพย์อุปลัมภ์ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการดำเนินงานด้านสุขภาพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี พบว่าการดำเนินงานด้านสุขภาพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีการดำเนินงานด้านสุขภาพผู้สูงอายุอยู่ในระดับน้อย และไม่สอดคล้องกับ ญัฐฉิ ททรัพย์อุปลัมภ์ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา การดำเนินงานด้านสุขภาพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี ได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานด้านสุขภาพผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบล และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานด้านสุขภาพ



ผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประชากรในการศึกษา คือ องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 70 แห่ง โดยการใช้แบบสอบถามนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือตัวแทน จำนวน 70 คน ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานด้านสุขภาพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมมีการดำเนินงานด้านสุขภาพผู้สูงอายุ อยู่ในระดับน้อย

สมมุติฐานที่ 2 ผู้สูงอายุที่มีเพศ และระยะเวลาที่อยู่อาศัยในสถานสงเคราะห์ คนชรา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม แตกต่างกัน จากผลการศึกษา พบว่า

ผู้สูงอายุที่มีเพศ และระยะเวลาที่อยู่อาศัยในสถานสงเคราะห์คนชราที่แตกต่าง กันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน จากผลการศึกษาดังกล่าว จึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคามได้ให้บริการ และ ดูแลผู้สูงอายุอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกว่าเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย หรืออาศัยอยู่ในสถาน สงเคราะห์มานานหรือไม่ ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ให้การดูแลเหมือนกับเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน และได้ให้การดูแลเหมือนดูแลพ่อแม่ของตัวเอง จึงส่งผลทำให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษา ผลการศึกษา สอดคล้องกับ วริศรา ปฐมฤดี (2550 : 64-66) ที่ได้ ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครู พระนครศรีอยุธยา จำกัด พบว่า สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ครูพระนครศรี อยุธยา จำกัด ที่มีคุณลักษณะด้านเพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ ครูพระนครศรีอยุธยา จำกัด ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับสมชาย อนันตจารตุระกุล (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงกาฬ ศึกษาเฉพาะกรณี การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การโยธาสาธารณะ พบว่า ผู้มารับบริการงาน เทศบาลตำบลบึงกาฬ ที่จำแนกตามเพศ คือ เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้ บริการของเทศบาลบึงกาฬไม่แตกต่างกัน

และไม่สอดคล้องกับอรวิรุณ ละมุลจิตต์ (2546: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัด สุพรรณบุรี พบว่า พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเพศแตกต่างกัน มีความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับ แถทริยา เฉชาบุรัมย์

(2549: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้และเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่า มีข้อเสนอแนะที่สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม สังกัดกองส่งเสริมคุณภาพชีวิต องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ควรนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

- 1.1 ควรก่อสร้างสถานที่สวดมนต์ไหว้พระ สำหรับใช้สวดมนต์ไหว้พระประจำวันของผู้สูงอายุ และประกอบพิธีกรรมทางศาสนา เพื่อให้เหมาะสมกับเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์และเคารพบูชา ของผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไป
- 1.2 ควรจัดศาลาที่พักนั่งเล่นเพิ่มเติม เพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของผู้สูงอายุและประชาชน ตลอดจนนักเรียน นักศึกษา ที่มาเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน
- 1.3 ควรจัดหาอุปกรณ์สำหรับทำกายภาพบำบัดให้มีเพียงพอต่อความต้องการ
- 1.4 ควรจัดให้มีสนามกีฬาอย่างเพียงพอ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีสถานที่ ออกกำลังกายที่เหมาะสม และเป็นการเสริมสร้างให้มีสุขภาพกายและจิตใจที่ดี
- 1.5 ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้มีทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ในการให้บริการผู้สูงอายุ

#### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาในคราวต่อไป ดังนี้

- 2.1 ควรศึกษาสาเหตุที่ผู้สูงอายุขอเข้าพักอาศัย ในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม
- 2.2 ควรศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม