

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์
คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการ
วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมาย
ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการในสถาน
สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
X_1	แทน	เพศ
X_2	แทน	ตำแหน่ง
X_3	แทน	อายุงาน
X_4	แทน	วุฒิการศึกษา
X_5	แทน	ปัจจัยทางการบริหารคน
X_6	แทน	ปัจจัยทางการบริหารเงิน
X_7	แทน	ปัจจัยทางการบริหารวัสดุอุปกรณ์
X_8	แทน	ปัจจัยทางการบริหารการจัดการทั่วไป

X ₉	แทน	ปัจจัยทางการบริหารการให้บริการประชาชน
X ₁₀	แทน	ปัจจัยทางการบริหารจริยธรรม
Y ₁	แทน	ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาสังคม
Y ₂	แทน	ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการสังคม สงเคราะห์
Y ₃	แทน	ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล

กลุ่มที่ 2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับผู้รับบริการในสถาน

สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
X ₁	แทน	เพศ
X ₂	แทน	วุฒิการศึกษา
X ₃	แทน	อายุ
X ₄	แทน	ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพ การให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
X ₅	แทน	ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพ การให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้
X ₆	แทน	ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการ ให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
X ₇	แทน	ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพ การให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
X ₈	แทน	ความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพ การให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

Y ₁	แทน	ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาสังคม
Y ₂	แทน	ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการสังคม สงเคราะห์
Y ₃	แทน	ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล

2. สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทุกตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination) เป็นที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรทุกตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์
R ² Adjusted	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R ²) ที่ได้มีการปรับค่าแล้ว
S.E.	แทน	ค่าความคาดเคลื่อนของการประมาณค่าพารามิเตอร์
b	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปของคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปรอิสระ ซึ่งคำนวณจากค่าของตัวแปรต่าง ๆ ในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับพารามิเตอร์ของสมการถดถอยแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สำหรับผู้ให้บริการ

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ เพศ ตำแหน่ง อายุงาน และวุฒิการศึกษา โดยใช้วิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 6 องค์ประกอบ ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ การจัดการทั่วไป การให้บริการประชาชน และจริยธรรม โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการให้บริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 3 ด้าน ประกอบด้วย การพัฒนาสังคม สังคมสงเคราะห์ และสาธารณสุขและการพยาบาล โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย

1.4 ผลการทดสอบปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

ขั้นตอนที่ 2 สำหรับผู้รับบริการ

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ เพศ วุฒิการศึกษา และอายุ โดยใช้วิธีการหาค่าความถี่ แล้วสรุปออกมาเป็นคำร้อยละ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการรับบริการจากสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 3 ด้าน ประกอบด้วย การพัฒนาสังคม สังคมสงเคราะห์ และสาธารณสุขและการพยาบาล โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย

2.4 ผลการทดสอบความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สำหรับผู้ให้บริการ

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม มาคำนวณโดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่และร้อยละ แล้วนำเสนอผลปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการในสถานสงเคราะห์
คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	38	41.3
1.2 หญิง	54	58.7
รวม	92	100.0
2. ตำแหน่ง		
2.1 ข้าราชการ	13	14.1
2.2 ลูกจ้างประจำ	21	22.8
2.3 พนักงานจ้าง	58	53.1
รวม	92	100.0
3. อายุงาน		
3.1 น้อยกว่า 1 ปี	7	4.6
3.2 2-5 ปี	30	32.6
3.3 6-10 ปี	27	29.3
3.4 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	28	30.5
รวม	92	100.0
4. วุฒิการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	56	60.9
4.2 ปริญญาตรี	36	39.1
รวม	92	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ให้บริการในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม
องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม เป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7
และเป็นเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานจ้าง
จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 รองลงมาตำแหน่งลูกจ้างประจำ จำนวน 21 คน

คิดเป็นร้อยละ 22.8 มีอายุงาน 2-5 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และมีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 และปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 ตามลำดับ

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการ เกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ระดับปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหาร
ของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 6 องค์ประกอบ ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์
การจัดการทั่วไป การให้บริการประชาชนและจริยธรรม ผลปรากฏดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัย
ทางการบริหารของผู้ให้บริการ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวม
และรายด้าน

ปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการ	ระดับการปฏิบัติ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1.คน	3.88	0.46	มาก	2
2.เงิน	3.72	0.44	มาก	5
3. วัสดุอุปกรณ์	3.74	0.69	มาก	4
4. การจัดการทั่วไป	3.65	0.56	มาก	6
5. การให้บริการประชาชน	3.75	0.57	มาก	3
6. จริยธรรม	3.96	0.69	มาก	1
รวม	3.78	0.44	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$; S.D. = 0.44) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีการปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านจริยธรรม ($\bar{X} = 3.96$; S.D. = 0.69) รองลงมาคือ ด้านคน ($\bar{X} = 3.88$; S.D. = 0.46) และด้านการให้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.75$; S.D. = 0.57) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริการของผู้ให้บริการเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม ในแต่ละด้านเป็นรายชื่อ ผลปรากฏดังตารางที่ 5 ถึง 10

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการ สถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม ด้านคน เป็นรายชื่อ

ปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการ ด้านคน	ระดับการปฏิบัติ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มีความรู้ความสามารถเหมาะสม ตรงตาม ตำแหน่งงาน	3.90	0.72	มาก	3
2. มีความกระตือรือร้น ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาทักษะในการให้บริการ	4.02	0.36	มาก	2
3. มีระเบียบวินัย ยึดถือระเบียบของทางราชการ เป็นแนวทางในการปฏิบัติ เกิดผลประโยชน์ สูงสุดต่อประชาชน	4.27	0.44	มาก	1
4. มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานใน หน่วยงาน	3.59	0.87	มาก	5
5. ผู้บังคับบัญชา ให้กำลังใจ เพิ่มขวัญและกำลังใจ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดี มีผลงานตามหลัก ธรรมาภิบาล	3.64	0.94	มาก	4
รวม	3.88	0.46	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรา ด้านคน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$; S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีระเบียบวินัย ยึดถือ ระเบียบของทางราชการ เป็นแนวทางในการปฏิบัติเกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ($\bar{X} = 4.27$; S.D. = 0.44) มีความกระตือรือร้น ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนา ทักษะในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$; S.D. = 0.36) และมีความรู้ความสามารถเหมาะสม ตรงตามตำแหน่งงาน ($\bar{X} = 3.90$; S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัย
ทางการบริหารของผู้ให้บริการ สถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม ด้านเงิน
เป็นรายข้อ

ปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการ ด้านเงิน	ระดับการปฏิบัติ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มีการจัดตั้งงบประมาณเพื่อช่วยเหลือ และพัฒนา สังคม และใช้มีการเบิกจ่ายเป็นไปตามแผน คู้มค่า เกิดประโยชน์ต่อประชาชน	3.60	0.75	มาก	5
2. มีงบประมาณเพียงพอเพื่อส่งเสริมด้านสังคม สงเคราะห์	3.85	0.83	มาก	1
3. มีการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการช่วยเหลือ ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนตามความต้องการ	3.79	0.70	มาก	2
4. มีการติดตามประเมินผลการใช้จ่ายเงิน งบประมาณไปใช้ในงานพัฒนาสังคม	3.64	0.48	มาก	4
5. จัดทำรายงานแสดงรายรับ-รายจ่าย เป็นประจำ ทุกเดือน	3.75	0.58	มาก	3
รวม	3.72	0.44	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรา ด้านเงิน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$; S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีงบประมาณเพียงพอเพื่อ ส่งเสริมด้านสังคมสงเคราะห์ ($\bar{X} = 3.85$; S.D. = 0.83) มีการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการ ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนตามความต้องการ ($\bar{X} = 3.79$; S.D. = 0.70) และจัดทำรายงานแสดงรายรับ-รายจ่าย เป็นประจำทุกเดือน ($\bar{X} = 3.75$; S.D. = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัย ทางการบริหารของผู้ให้บริการ สถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม ด้านวัสดุอุปกรณ์ เป็นรายข้อ

ปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระดับการปฏิบัติ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ตามราคามาตรฐาน	3.73	0.78	มาก	3
2. วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพที่ดี	3.82	0.85	มาก	2
3. มีการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นระบบมีการ บำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้	3.57	0.81	มาก	5
4. มีจำนวนวัสดุอุปกรณ์พอเพียงต่อการใช้งาน	3.92	0.80	มาก	1
5. มีการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพ ใช้งานได้	3.67	0.80	มาก	4
รวม	3.74	0.69	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรา ด้านวัสดุ อุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$; S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีจำนวนวัสดุอุปกรณ์พอเพียงต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.92$; S.D. = 0.80) วัสดุอุปกรณ์มีคุณภาพที่ดี ($\bar{X} = 3.73$; S.D. = 0.78) และการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ตามราคามาตรฐาน ($\bar{X} = 3.85$; S.D. = 0.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการจัดการทั่วไป เป็นรายชื่อ

ปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการ ด้านการจัดการทั่วไป	ระดับการปฏิบัติ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มีการวางแผนเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน	3.75	0.73	มาก	2
2. การกำหนดโครงสร้างขององค์กรเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระเบียบ	3.88	0.59	มาก	1
3. การสรรหาบุคคลที่มีความสามารถตรงตามงานที่ปฏิบัติ	3.49	0.60	ปานกลาง	5
4. การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้	3.51	0.87	มาก	4
5. การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.62	0.78	มาก	3
รวม	3.65	0.56	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรา ด้านการจัดการทั่วไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$; S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า อยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การกำหนดโครงสร้างขององค์กรเพื่อให้การ

ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระเบียบ ($\bar{X} = 3.88$; S.D. = 0.59) มีการวางแผนเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.75$; S.D. = 0.73) และการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติตลอดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.62$; S.D. = 0.78) ตามลำดับ และการสรรหาบุคคลที่มีความสามารถตรงตามงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.49$; S.D. = 0.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการให้บริการประชาชน เป็นรายชื่อ

ปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการประชาชน	ระดับการปฏิบัติ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ให้คำแนะนำ ติดตามเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	3.52	0.70	มาก	5
2. ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดีและสร้างความประทับใจ	3.85	0.61	มาก	2
3. สื่อสารข้อมูลข่าวสารความรู้ลักษณะของการบริการได้ชัดเจน	3.90	0.69	มาก	1
4. มีการประชุมชี้แจงผู้รับบริการให้ทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินงานตามเรื่องที่ร้องขอ	3.64	0.79	มาก	4
5. การติดต่อประสานงาน ทั้งภายใน และภายนอก เพื่อให้ได้รับบริการ ที่ต่อเนื่อง และรวดเร็ว	3.84	0.61	มาก	3
รวม	3.75	0.57	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชราด้านการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$; S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก

คือ สื่อสารข้อมูลข่าวสารความรู้ลักษณะของการบริการได้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.90$; S.D. = 0.69) ให้บริการด้วยอรรถาศัยที่ดีและสร้างความประทับใจ ($\bar{X} = 3.85$; S.D. = 0.61) และการติดต่อประสานงาน ทั้งภายใน และภายนอก เพื่อให้ได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.84$; S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัย
ทางการบริหารของผู้ให้บริการ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม
ด้านจริยธรรม เป็นรายชื่อ

ปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการ ด้านจริยธรรม	ระดับการปฏิบัติ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. หน่วยงานให้บริการสังคม ด้วยความซื่อตรง เต็มใจ ไม่หวังผลตอบแทนใดๆ	3.91	0.97	มาก	5
2. ให้บริการด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้	3.89	0.79	มาก	3
3. สร้างความประทับใจ ในการให้บริการทุกระดับ เท่าเทียมกัน	3.89	0.90	มาก	4
4. มีความเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ	4.04	0.64	มาก	2
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเสมือนญาติ	4.07	0.80	มาก	1
รวม	3.96	0.69	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรา
มหาสารคาม มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรา
ด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$; S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า
อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ให้บริการต่อ
ผู้รับบริการเสมือนญาติ ($\bar{X} = 4.07$; S.D. = 0.80) มีความเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ
($\bar{X} = 4.04$; S.D. = 0.64) และให้บริการด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.89$;
S.D. = 0.79) ตามลำดับ

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

จากการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาสังคม ด้านสังคมสงเคราะห์ และด้านสาธารณสุขและการพยาบาล ในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปรากฏผลดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านการพัฒนาสังคม	3.84	0.58	มาก	2
2. ด้านการสังคม สงเคราะห์	4.02	0.54	มาก	1
3. ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล	3.82	0.60	มาก	3
รวม	3.89	0.53	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$; S.D. = 0.53) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการสังคม สงเคราะห์ ($\bar{X} = 4.02$; S.D. = 0.54)

ด้านการพัฒนาสังคม ($\bar{X} = 3.84$; S.D. = 0.58) และด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล ($\bar{X} = 3.82$; S.D. = 0.60) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ในแต่ละด้านเป็นรายชื่อ ผลปรากฏดังตารางที่ 12-14

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม เป็นรายชื่อ

ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาสังคม	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ให้การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทุกข์ยาก เดือดร้อนทางสังคมและผู้ด้อยโอกาส	4.12	0.86	มาก	1
2. มีการจัดทำโครงการร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อ เป็นการช่วยเหลือสังคม ทุกกลุ่มเป้าหมาย	3.82	0.87	มาก	3
3. ผู้บริหาร ในองค์กรให้ความสำคัญกับงานเกี่ยวกับ การส่งเสริมคุณภาพชีวิต และงานช่วยเหลือทาง สังคม	3.74	0.79	มาก	4
4. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และมีจิตอาสา เป็นพื้นฐานในงานช่วยเหลือ ผู้ประสบปัญหา ทางสังคมและผู้ด้อยโอกาส	3.88	0.62	มาก	2
5. มีงบประมาณในการบริหารงานด้านส่งเสริม คุณภาพชีวิตเพียงพอ	3.65	0.60	มาก	5
รวม	3.84	0.58	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการให้บริการ

ของสถานสงเคราะห์คนชรา ด้านการพัฒนาสังคม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$; S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ให้การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา ความเดือดร้อนทุกข์ยาก ปัญหาทางสังคมและผู้ด้อยโอกาส ($\bar{X} = 4.12$; S.D. = 0.86) บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจและมีจิตอาสาเป็นพื้นฐานในงานช่วยเหลือ ผู้ประสบปัญหาทางสังคมและผู้ด้อยโอกาส ($\bar{X} = 3.88$; S.D. = 0.62) และมีการจัดทำโครงการร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อเป็นการช่วยเหลือสังคม ทุกกลุ่มเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.82$; S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการให้บริการของสถานสงเคราะห์
คนชรามหาสารคาม ด้านการสังคม สงเคราะห์ เป็นรายข้อ

ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการสังคม สงเคราะห์	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. การให้คำแนะนำ ปรีกษา แก้ไขปัญหาของ บุคลากรสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ มีความชัดเจนและสามารถให้ รายละเอียดแก่ผู้มารับบริการ ได้เป็นอย่างดี	4.08	0.66	มาก	3
2. มีอาคาร เรือนนอน พักผ่อน อุปกรณ์เครื่องใช้ สิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวันเพียงพอ สำหรับผู้มารับบริการ	4.21	0.52	มาก	1
3. ได้รับความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินเมื่ออยู่ ในสถานสงเคราะห์คนชรา	3.99	0.81	มาก	4
4. มีการจัดหาเครื่องอุปโภคที่จำเป็นต่อ การดำรงชีวิตไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	4.15	0.62	มาก	2
5. มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรม เพื่อให้ผู้รับบริการ มีส่วนร่วมกับการสังคมภายนอก	3.71	0.83	มาก	5
รวม	4.02	0.54	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการ ให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรา ด้านการสังคม สงเคราะห์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$; S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีอาคาร เรือนนอน พักผ่อน อุปกรณ์เครื่องใช้ สิ่ง ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.21$; S.D. = 0.52) มีการจัดหาเครื่องอุปโภค ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตไว้เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$; S.D. = 0.62) และการให้คำแนะนำ ปรีกษา แก้ไขปัญหาของบุคลากร สถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ มีความชัดเจนและสามารถ ให้รายละเอียดแก่ผู้มารับบริการ ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.08$; S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการให้บริการของสถานสงเคราะห์ คนชรา มหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล เป็นรายข้อ

ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขและการพยาบาลแก่ผู้รับบริการ	3.71	0.77	มาก	4
2. มีการจัดอาหารและเครื่องดื่มถูกต้องตามหลัก โภชนาการ	3.54	0.77	มาก	5
3. อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ที่ใช้ในการ ช่วยเหลือพยาบาลเบื้องต้นมีจำนวนเพียงพอและ ทันสมัย	3.79	0.90	มาก	3
4. มีการตรวจร่างกายและตรวจสอบคุณภาพของยา และเวชภัณฑ์เป็นประจำ	4.11	0.76	มาก	1
5. ให้การช่วยเหลือในการกู้ฟื้นคืนชีพรักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยกะทันหันทันที	3.97	0.73	มาก	2
รวม	3.82	0.60	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการ ให้บริการของสถานสงเคราะห์คนชรา ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.82$; S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีการตรวจร่างกายและตรวจสอบ คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์เป็นประจำ ($\bar{X} = 4.11$; S.D. = 0.76) ให้การช่วยเหลือ ในการกู้ฟื้นคืนชีพ รักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยกะทันหันทันท่วงที ($\bar{X} = 3.97$; S.D. = 0.73) และอุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ที่ใช้ในการช่วยเหลือพยาบาลเบื้องต้นมีจำนวน เพียงพอและทันสมัย ($\bar{X} = 3.79$; S.D. = 0.90) ตามลำดับ

1.4 ผลการทดสอบปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม องค์การ บริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

การศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริม คุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย 10 ด้าน ที่คาดว่าจะมีผลต่อการประเมินผล ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และนำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง และสร้างสมการทำนายพยากรณ์ตัวแปรตาม 3 ตัวแปร การประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3 ลำดับ ดังนี้

1.4.1 คุณลักษณะตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ จำนวน 4 ตัวแปร คือ
 - 1.1) เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง
 - 1.2) ตำแหน่ง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และ พนักงานจ้าง
 - 1.3) อายุงาน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ น้อยกว่า 1 ปี 2-5 ปี 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป
 - 1.4) วุฒิการศึกษา แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป

2) ปัจจัยทางการบริหารของผู้ให้บริการด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 6 ตัวแปร คือ ปัจจัยด้านคน เงิน วัสดุอุปกรณ์ การจัดการทั่วไป การให้บริการประชาชน และจริยธรรม ผลปรากฏดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระ ของผู้ให้บริการ

ที่	ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ตัวแปร
1	คน	3.88	0.46	5 ระดับ
2	เงิน	3.72	0.44	5 ระดับ
3	วัสดุอุปกรณ์	3.74	0.69	5 ระดับ
4	การจัดการทั่วไป	3.65	0.56	5 ระดับ
5	การให้บริการประชาชน	3.75	0.57	5 ระดับ
6	จริยธรรม	3.96	0.69	5 ระดับ

1.4.2 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ด้วยวิธี Pearson Product Moment Correlation เป็นการหาระดับความสัมพันธ์เชิงเส้นที่เรียกว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็น (+) หมายความว่า ข้อมูลสองชุดเปลี่ยนแปลงตามกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรอิสระตัวใดตัวหนึ่งสูง ค่าของตัวแปรตามจะสูงด้วย และถ้าค่าของตัวแปรอิสระตัวใดตัวหนึ่งต่ำ ค่าของตัวแปรตามจะต่ำด้วย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็น (-) หมายความว่า ข้อมูลสองชุดเปลี่ยนแปลงในทางตรงกันข้ามกัน หรือกลับกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรอิสระตัวใดตัวหนึ่งสูง ค่าของตัวแปรตามจะต่ำ และถ้าค่าของตัวแปรอิสระตัวใดตัวหนึ่งต่ำ ค่าของตัวแปรตามจะสูง

ค่าความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากค่า Correlation Coefficient (r) มีเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551 : 411-412)

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.001-0.050 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์
ค่อนข้างต่ำ

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.051-0.071 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์
ปานกลาง

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.071 ขึ้นไป ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์
ค่อนข้างสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันควรมีค่าสูงสุดไม่เกิน 0.85 เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการเกิดตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูงมากเกินไป (Multicollinearity) จนไม่เหมาะสมที่จะนำตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงเข้าไปในสมการทั้งสองตัว เพราะจะมีผลทำให้ตัวคำนวณที่ได้มีค่าเบี่ยงเบนไปจากค่าที่แท้จริง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม. 2536 : 25)

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 10 ตัวแปร กับตัวแปรตาม (Y) จำนวน 3 ตัวแปร ดังตารางที่ 16-19

ตารางที่ 16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยภาพรวม ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม (Y)	ตัวแปรอิสระ (X)	ชื่อตัวแปรอิสระ	Pearson's (r)	p-value
ความสำเร็จในการ ส่งเสริมคุณภาพ ชีวิต	X ₁	เพศ	0.707	.000*
	X ₂	ตำแหน่ง	0.221	.034*
	X ₃	อายุงาน	0.313	.002*
	X ₄	วุฒิการศึกษา	0.193	.065
	X ₅	คน	0.422	.000*
	X ₆	เงิน	0.248	.017*
	X ₇	วัสดุอุปกรณ์	0.496	.000*
	X ₈	การจัดการทั่วไป	0.782	.000*

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ตัวแปรตาม (Y)	ตัวแปรอิสระ (X)	ชื่อตัวแปรอิสระ	Pearson's (r)	p-value
	X ₉	การให้บริการประชาชน	0.774	.000*
	X ₁₀	จริยธรรม	0.813	.000*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยภาพรวม ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 10 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Y) คือ มีความสัมพันธ์เชิงบวก จำนวน 9 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงลบ 1 ตัวแปร กล่าวคือ ตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ (r) จากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. จริยธรรม ($r = 0.813$)
2. การจัดการทั่วไป ($r = 0.782$)
3. การให้บริการประชาชน ($r = 0.774$)
4. เพศ ($r = 0.707$)
5. วัสดุอุปกรณ์ ($r = 0.496$)
6. คน ($r = 0.422$)
7. อายุงาน ($r = 0.313$)
8. เงิน ($r = 0.248$)
9. ตำแหน่ง ($r = 0.221$)

ส่วนตัวแปรอิสระ 1 ตัวแปร คือ วุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า โดยภาพรวม ตัวแปรนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ จำนวน 10 ตัวแปร กับตัวแปรตาม Y_1, Y_2 และ Y_3 ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's และ p-value เหมือนกันกับตัวแปรตาม Y_1, Y_2 และ Y_3

ตารางที่ 17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาสังคม ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม (Y_1)	ตัวแปรอิสระ (X)	ชื่อตัวแปรอิสระ	Pearson's (r)	p-value
ความสำเร็จในการ ส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตด้านการพัฒนา สังคม	X_1	เพศ	0.665	0.000*
	X_2	ตำแหน่ง	0.130	0.216
	X_3	อายุงาน	0.378	0.000*
	X_4	วุฒิการศึกษา	0.120	0.255
	X_5	คน	0.485	0.000*
	X_6	เงิน	0.390	0.000*
	X_7	วัสดุอุปกรณ์	0.405	0.000*
	X_8	การจัดการทั่วไป	0.828	0.000*
	X_9	การให้บริการประชาชน	0.793	0.000*
	X_{10}	จริยธรรม	0.830	0.000*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาสังคม ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 10 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Y) คือ มีความสัมพันธ์เชิงบวก จำนวน 8 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงลบ 2 ตัวแปร กล่าวคือ ตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ (r) จากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. จริยธรรม ($r = 0.830$)
2. การจัดการทั่วไป ($r = 0.828$)
3. การให้บริการประชาชน ($r = 0.793$)
4. เพศ ($r = 0.665$)
5. คน ($r = 0.485$)
6. วัสดุอุปกรณ์ ($r = 0.405$)
7. เงิน ($r = 0.390$)
8. อายุงาน ($r = 0.378$)

ส่วนตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร คือ ตำแหน่งและวุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า ด้านการพัฒนาสังคมตัวแปรนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ จำนวน 10 ตัวแปร กับตัวแปรตาม Y_1 ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's และ p-value เหมือนกันกับตัวแปรตาม Y_1

ตารางที่ 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้านการสังคม สงเคราะห์ ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม (Y_2)	ตัวแปรอิสระ (X)	ชื่อตัวแปรอิสระ	Pearson's (r)	p-value
ความสำเร็จในการ ส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตด้านการสังคม สงเคราะห์	X_1	เพศ	0.640	0.000*
	X_2	ตำแหน่ง	0.234	0.025*
	X_3	อายุงาน	0.259	0.013*
	X_4	วุฒิการศึกษา	0.256	0.014*
	X_5	คน	0.303	0.003*
	X_6	เงิน	0.019	0.858
	X_7	วัสดุอุปกรณ์	0.375	0.000*

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ตัวแปรตาม (Y _i)	ตัวแปรอิสระ (X)	ชื่อตัวแปรอิสระ	Pearson's (r)	p-value
	X ₈	การจัดการทั่วไป	0.615	0.000*
	X ₉	การให้บริการประชาชน	0.640	0.000*
	X ₁₀	จริยธรรม	0.636	0.000*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 10 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Y) คือ มีความสัมพันธ์เชิงบวก จำนวน 9 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงลบ 1 ตัวแปร กล่าวคือ ด้านการสังคม สงเคราะห์ ตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ (r) จากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. เพศ (r = 0.640)
2. การให้บริการประชาชน (r = 0.640)
3. จริยธรรม (r = 0.636)
4. การจัดการทั่วไป (r = 0.615)
5. วัสดุอุปกรณ์ (r = 0.375)
6. คน (r = 0.303)
7. อายุงาน (r = 0.259)
8. วุฒิการศึกษา (r = 0.256)
9. ตำแหน่ง (r = 0.234)

ส่วนตัวแปรอิสระ 1 ตัวแปร คือ เงิน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า ด้านการสังคม สงเคราะห์ ตัวแปรนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ จำนวน 10 ตัวแปร กับตัวแปรตาม Y_2 ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's และ p-value เหมือนกันกับตัวแปรตาม Y_2

ตารางที่ 19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม (Y_2)	ตัวแปรอิสระ (X)	ชื่อตัวแปรอิสระ	Pearson's (r)	p-value
ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล	X_1	เพศ	0.642	0.000*
	X_2	ตำแหน่ง	0.245	0.019*
	X_3	อายุงาน	0.225	0.031*
	X_4	วุฒิการศึกษา	0.161	0.126
	X_5	คน	0.368	0.000*
	X_6	เงิน	0.261	0.012*
	X_7	วัสดุอุปกรณ์	0.577	0.000*
	X_8	การจัดการทั่วไป	0.705	0.000*
	X_9	การให้บริการประชาชน	0.694	0.000*
	X_{10}	จริยธรรม	0.764	0.000*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 10 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Y) คือ มีความสัมพันธ์เชิงบวก จำนวน 9 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงลบ 1 ตัวแปร กล่าวคือ ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาลตัวแปรอิสระทั้ง 9 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ (r) จากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. จริยธรรม ($r = 0.764$)
2. การจัดการทั่วไป ($r = 0.705$)
3. การให้บริการประชาชน ($r = 0.694$)
4. เพศ ($r = 0.644$)
5. วัสดุอุปกรณ์ ($r = 0.577$)
6. คน ($r = 0.368$)
7. เงิน ($r = 0.261$)
8. ตำแหน่ง ($r = 0.245$)
9. อายุงาน ($r = 0.225$)

ส่วนตัวแปรอิสระ 1 ตัวแปร คือ วุฒิกการศึกษา มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล ตัวแปรนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ จำนวน 10 ตัวแปร กับตัวแปรตาม Y_3 ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's และ p-value เหมือนกันกับตัวแปรตาม Y_3

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยกัน (X_1, X_2, \dots, X_{10}) ของผู้ให้บริการ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 19

ตารางที่ 20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรอิสระ 10 ตัวแปร ของผู้ให้บริการ

ตัวแปรอิสระ	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀
X ₁	1.000									
X ₂	0.048	1.000								
X ₃	0.125	-0.379	1.000							
X ₄	-0.051	-0.721	0.076	1.000						
X ₅	-0.351**	-0.007**	-0.070	-0.108	1.000					
X ₆	-0.221*	0.072*	-0.005	-0.432**	0.622	1.000				
X ₇	-0.059	-0.475	-0.079	0.560**	0.346*	0.250	1.000			
X ₈	-0.672**	-0.023**	-0.273*	-0.040	0.575**	0.476	0.404**	1.000		
X ₉	-0.576**	-0.176**	-0.296*	0.413**	0.448*	0.300	0.691**	0.794**	1.000	
X ₁₀	-0.523**	-0.326**	-0.368**	0.391**	0.387*	0.222	0.621**	0.769**	0.863	1.000

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 10 ตัวแปร มีคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน 0.850 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง -0.721 ถึง 0.794 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับมากพอสมควร โดยตัวแปรอิสระคู่ที่มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ปัจจัยการให้บริการประชาชน (X_9) กับปัจจัยบริหารการจัดการทั่วไป (X_8) เท่ากับ 0.794

1.4.3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงมีลักษณะที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์หาผลหรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวแปรที่มีต่อตัวแปรตามหนึ่งตัว โดยมีข้อสมมติฐานว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear Relationship) เพื่อที่จะทำให้สามารถนำผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามมารวมกันได้ (Additively) กล่าวคือ ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีผลต่อตัวแปรตามหรือไม่ และตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันมีผลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบดูว่า ตัวแปรอิสระสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกันและไม่มีปัญหาเกี่ยวกับ Multicollinearity

เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง สร้างขึ้นเพื่อใช้กับตัวแปรที่มีระดับการวัดมาตราอันดับ (Interval Scale) หรือมาตราอัตราส่วน (Ratio Scale) ซึ่งหากเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) หรือมาตราเรียงอันดับ (Ordinal Scale) จะต้องนำมาจัดการแปลงให้เป็นตัวแปรหุ่น (สัมพัทธ์ พันธุ์พฤษย์. 2541 : 97) ดังแสดงในตารางที่ 20

ตารางที่ 21 ตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงตัวแปรตาม (Y)

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	รหัสข้อมูล
Y	ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม	ค่าเฉลี่ยของคะแนนตามตัวแปรย่อย (Y_1, Y_2, Y_3)	มาตราอันตรภาค
Y_1	ด้านการพัฒนาสังคม	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความคิดเห็น 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
Y_2	ด้านการสังคม สงเคราะห์	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความคิดเห็น 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
Y_3	ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความคิดเห็น 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค

ตารางที่ 22 ตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงตัวแปรอิสระ (X) ของผู้ให้บริการ

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	รหัสข้อมูล
X_1	เพศ	ชาย = 1 หญิง = 0	มาตรานามบัญญัติ
X_2	ตำแหน่ง	1 = ข้าราชการ 2 = ลูกจ้างประจำ 3 = พนักงานจ้าง	มาตรานามบัญญัติ
X_3	อายุงาน	1 = น้อยกว่า 1 ปี 2 = 2-5 ปี 3 = 6-10 ปี 4 = มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	มาตราเรียงลำดับ

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	รหัสข้อมูล
X ₄	วุฒิการศึกษา	1 = ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 2 = ปริญญาตรี 3 = ปริญญาโท 4 = สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	มาตราเรียงลำดับ
X ₅	คน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ การปฏิบัติ 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
X ₆	เงิน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ การปฏิบัติ 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
X ₇	วัสดุอุปกรณ์	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ การปฏิบัติ 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
X ₈	การจัดการทั่วไป	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ การปฏิบัติ 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
X ₉	การให้บริการประชาชน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ การปฏิบัติ 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
X ₁₀	จริยธรรม	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ การปฏิบัติ 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค

การวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้เทคนิค
การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด
ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรา
มหาสารคาม กับตัวแปรอิสระ 10 ตัวแปร คือ เพศ ตำแหน่ง อายุงาน วุฒิการศึกษา
ปัจจัยด้านคน ปัจจัยด้านเงิน ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยด้านการจัดการทั่วไป ปัจจัยด้าน
การให้บริการประชาชน และปัจจัยด้านจริยธรรม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 23-26

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวมของผู้ให้บริการ (Y)

ตัวแปรอิสระ (X)	b	S.E.	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (a)	9.565	0.681		14.042	0.000*
เพศ (X ₁)	-0.316	0.606	-0.294	-5.289	0.000*
ตำแหน่ง (X ₂)	-0.998	0.100	-1.381	-9.939	0.000*
อายุงาน (X ₃)	-0.179	0.027	-0.323	-6.670	0.000*
วุฒิการศึกษา (X ₄)	-2.140	0.201	-1.979	-10.648	0.000*
คน (X ₅)	0.295	0.059	0.259	5.036	0.000*
เงิน (X ₆)	-1.121	0.113	-0.935	9.939	0.000*
วัสดุอุปกรณ์ (X ₇)	0.058	0.054	0.076	1.083	0.282
การจัดการทั่วไป (X ₈)	-0.717	0.112	-0.763	-6.397	0.000*
การให้บริการประชาชน (X ₉)	1.801	0.206	1.951	8.729	0.000*
จริยธรรม (X ₁₀)	-0.131	0.075	-0.173	-1.761	0.082

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

$$R = 0.959 \quad R^2 = 0.920 \quad R^2 \text{Adjusted} = 0.910$$

จากตารางที่ 23 พบว่า การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม (Y) โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด ดังนี้

1. ปัจจัยที่นำมาวิจัยทั้ง 10 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวม (Y) เท่ากับ 0.959 ($R = 0.959$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 10 ตัวแปรรวมกันมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง คือ ร้อยละ 95.90

2. ปัจจัยที่นำมาวิจัยทั้ง 10 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวม (Y) เท่ากับ 0.920 ($R^2 = 0.920$) แสดงว่า

ตัวแปรอิสระ 10 ตัวแปร สามารถอธิบายความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยภาพรวม ได้ร้อยละ 92.00

3. เมื่อปรับค่า R^2 แล้ว ปัจจัยที่นำมาวิจัยทั้ง 10 ตัวแปร มีผลต่อการ
เปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์
คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัด (Y) เท่ากับ 0.910 (R^2 Adjusted = 0.910)
แสดงว่า ตัวแปรอิสระ 10 ตัวแปร สามารถอธิบายปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อ
ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 91.00

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์
คนชรามหาสารคาม โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 8 ตัวแปร
สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรตาม
ในแบบคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

4.1 การให้บริการประชาชน (X_9 Beta ; 1.951)

4.2 คน (X_5 Beta ; 0.259)

4.3 เพศ (X_1 Beta ; -0.294)

4.4 อายุงาน (X_3 Beta ; -0.323)

4.5 การจัดการทั่วไป (X_8 Beta ; -0.763)

4.6 เงิน (X_6 Beta ; -0.935)

4.7 ตำแหน่ง (X_2 Beta ; -1.381)

4.8 วุฒិการศึกษา (X_4 Beta ; -1.381)

ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการด้านส่งเสริม
คุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม
โดยภาพรวม (Y) มากที่สุดคือ ปัจจัยทางการบริหารการให้บริการประชาชน (X_9)
เมื่อ ปัจจัยการบริหารด้านการให้บริการประชาชน (X_9) มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่
เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรา
มหาสารคาม สูงขึ้น 1.801 หน่วย รองลงมา คือ ปัจจัยการบริหารด้านคน (X_5) ปัจจัย
การบริหารด้านเพศ (X_1) ปัจจัยการบริหารด้านอายุงาน (X_3) ปัจจัยการบริหารด้าน
การจัดการทั่วไป (X_8) ปัจจัยการบริหารด้านเงิน (X_6) ปัจจัยการบริหารด้านตำแหน่ง (X_2)
และปัจจัยวุฒิการศึกษา (X_4) ตามลำดับ

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่เท่ากับ 9.565 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในระดับคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) จึงสามารถสร้างสมการถดถอย ดังนี้

สมการถดถอยรูปคะแนนดิบ คือ $Y = a + b_1(X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) \dots b_{10}(X_{10})$

แทนค่าในสูตร $Y = 9.565 + (-0.316) X_1 + (-0.998) X_2 + (-0.179) X_3 + (-2.140) X_4 + (0.295) X_5 + (-1.121) X_6 + (0.058) X_7 + (-7.17) X_8 + (1.801) X_9 + (-1.131) X_{10}$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = B_1Z_1+B_2Z_2+B_3Z_3+\dots+B_{10}Z_{10}$

แทนค่าในสูตร $Z = (-0.294)Z_1 + (-1.381)Z_2 + (-0.323)Z_3 + (-1.979)Z_4 + (0.259)Z_5 + (-0.935)Z_6 + (0.076)Z_7 + (-0.763)Z_8 + (1.951)Z_9 + (-0.173)Z_{10}$

เมื่อ Y และ Z = ปัจจัยทางการบริหารและความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 8 ตัวแปร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ปัจจัยการบริหารด้านเพศ (X_1) ปัจจัยการบริหารด้านตำแหน่ง (X_2) ปัจจัยการบริหารด้านอายุงาน (X_3) ปัจจัยการบริหารด้านวุฒิการศึกษา (X_4) ปัจจัยการบริหารด้านคน (X_5) ปัจจัยการบริหารด้านเงิน (X_6) ปัจจัยการบริหารด้านการจัดการทั่วไป (X_8) ปัจจัยการบริหารด้านการให้บริการประชาชน (X_9)

ส่วนตัวแปรอิสระอีก 2 ตัวแปร ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ปัจจัยการบริหารด้านวัสดุอุปกรณ์ (X_7) และปัจจัยการบริหารด้านจริยธรรม (X_{10})

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม (Y_1)
ของผู้ให้บริการ

ตัวแปรอิสระ (X)	b	S.E.	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (a)	4.544	1.030		4.414	0.000*
เพศ (X_1)	-0.084	0.090	-0.071	-0.929	0.356
ตำแหน่ง (X_2)	-0.555	0.152	-0.701	-3.656	0.000*
อายุงาน (X_3)	-0.147	0.041	-0.242	-3.623	0.001*
วุฒิการศึกษา (X_4)	-1.025	0.304	-0.865	-3.375	0.001*
คน (X_5)	0.195	0.088	0.157	2.210	0.030*
เงิน (X_6)	-0.347	0.170	-0.264	-2.038	0.045*
วัสดุอุปกรณ์ (X_7)	-0.229	0.081	-0.273	-2.833	0.006*
การจัดการทั่วไป (X_8)	-0.241	0.169	-0.234	-1.422	0.159
การให้บริการประชาชน (X_9)	1.173	0.312	1.159	3.761	0.000*
จริยธรรม (X_{10})	0.134	0.113	0.161	1.185	0.239

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

$$R = 0.921 \quad R^2 = 0.848 \quad R^2 \text{ Adjusted} = 0.892$$

จากตารางที่ 24 พบว่าการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม (Y_1) โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter) ดังนี้

1. ปัจจัยที่นำมาวิจัยทั้ง 10 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม (Y_1) เท่ากับ 0.921 ($R = 0.921$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 10 ตัวแปรรวมกัน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง คือ ร้อยละ 92.10

2. ปัจจัยที่นำมาวิจัยทั้ง 10 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม (Y_1) เท่ากับ 0.848 ($R^2 = 0.848$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระ 10 ตัวแปร สามารถอธิบายความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม ได้ร้อยละ 84.80

3. เมื่อปรับค่า R^2 แล้ว ปัจจัยที่นำมาวิจัยทั้ง 10 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัด (Y) เท่ากับ 0.892 ($R^2 \text{ Adjusted} = 0.892$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระ 10 ตัวแปร สามารถอธิบายปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 89.20

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 7 ตัวแปร สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

4.1 การให้บริการประชาชน (X_9 Beta ; 1.159)

4.2 คน (X_5 Beta ; 0.157)

4.3 อายุงาน (X_3 Beta ; -0.242)

4.4 เงิน (X_6 Beta ; -0.264)

4.5 วัสดุอุปกรณ์ (X_7 Beta ; -0.273)

4.6 ตำแหน่ง (X_2 Beta ; -0.701)

4.7 วุฒิการศึกษา (X_4 Beta ; -0.865)

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม (Y_1) มากที่สุดคือ ปัจจัยทางการบริหารด้านการให้บริการประชาชน (X_9) เมื่อปัจจัยด้านการให้บริการประชาชน (X_9) มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม สูงขึ้น 1.173 หน่วย รองลงมา คือ ปัจจัยการบริหารด้านคน (X_5) ปัจจัยการบริหารด้านอายุ (X_3) ปัจจัยการบริหารด้านเงิน (X_6) ปัจจัยการบริหารด้านวัสดุ

อุปกรณ์ (X_7) ปัจจัยการบริหารด้านตำแหน่ง (X_2) และปัจจัยการบริหารด้านวุฒิการศึกษา (X_4) ตามลำดับ

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ 4.544 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในระดับคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) จึงสามารถสร้างสมการถดถอย ดังนี้

สมการถดถอยรูปคะแนนดิบ คือ $Y_1 = a + b_1(X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) + \dots + b_{10}(X_{10})$

แทนค่าในสูตร $Y_1 = 4.544 + (-0.084) X_1 + (-0.555) X_2 + (-0.147) X_3 + (-1.025) X_4 + (0.195) X_5 + (-0.347) X_6 + (-0.229) X_7 + (-0.241) X_8 + (1.173) X_9 + (0.134) X_{10}$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = B_1Z_1+B_2Z_2+B_3Z_3+\dots+B_{10}Z_{10}$

แทนค่าในสูตร $Z = (-0.071)Z_1 + (-0.701)Z_2 + (-0.242)Z_3 + (-0.865)Z_4 + (0.157)Z_5 + (-0.264)Z_6 + (-0.273)Z_7 + (-0.234)Z_8 + (1.159)Z_9 + (0.161)Z_{10}$

เมื่อ Y และ $Z =$ ปัจจัยทางการบริหารและความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ส่วนตัวแปรอิสระอีก 3 ตัวแปร ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ปัจจัยการบริหารด้านเพศ (X_1) ปัจจัยการบริหารด้านการจัดการทั่วไป (X_8) และปัจจัยการบริหารด้านจริยธรรม (X_{10})

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสังคมสงเคราะห์ (Y_2)
ของผู้ให้บริการ

ตัวแปรอิสระ (X)	b	S.E.	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (a)	15.483	0.749		20.686	0.000*
เพศ (X_1)	-0.167	0.066	-0.150	-2.540	0.013*
ตำแหน่ง (X_2)	-1.776	0.110	-2.376	-16.091	0.000*
อายุงาน (X_3)	-0.310	0.029	-0.540	-10.504	0.000*
วุฒิการศึกษา (X_4)	-3.498	221	-3.129	-15.841	0.000*
คน (X_5)	0.614	0.064	0.523	9.556	0.000*
เงิน (X_6)	-2.126	0.124	-1.715	-17.157	0.000*
วัสดุอุปกรณ์ (X_7)	-0.177	0.059	-0.223	-3.006	0.004*
การจัดการทั่วไป (X_8)	-1.257	0.123	-1.294	-10.199	0.000*
การให้บริการประชาชน (X_9)	3.369	0.227	3.529	14.860	0.000*
จริยธรรม (X_{10})	-0.727	0.082	-0.928	-8.874	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

$R = 0.954$ $R^2 = 0.910$ $R^2 \text{ Adjusted} = 0.899$

จากตารางที่ 25 พบว่า การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสังคมสงเคราะห์ (Y_2) โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter) ดังนี้

1. ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้ง 10 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสังคมสงเคราะห์ (Y_2) เท่ากับ 0.954 ($R = 0.954$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 10 ตัวแปรรวมกันมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการสังคมสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง คือ ร้อยละ 95.40

2. ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้ง 10 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปร กับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสังคมสงเคราะห์ (Y_2) เท่ากับ 0.910 ($R^2 = 0.910$) แสดงว่าตัวแปรอิสระ 10 ตัวแปร สามารถอธิบายความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสังคมสงเคราะห์ ได้ร้อยละ 91.00

3. เมื่อปรับค่า R^2 แล้ว ปัจจัยที่นำมาวิจัยทั้ง 10 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัด (Y) เท่ากับ .899 ($R^2 \text{ Adjusted} = 0.899$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระ 10 ตัวแปร สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 89.90

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสังคมสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 10 ตัวแปร สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

4.1 การให้บริการประชาชน (X_9 Beta ; 3.529)

4.2 คน (X_5 Beta ; 0.523)

4.3 เพศ (X_1 Beta ; -0.150)

4.4 วัสดุอุปกรณ์ (X_7 Beta ; -0.223)

4.5 อายุงาน (X_3 Beta ; -0.540)

4.6 จริยธรรม (X_{10} Beta ; -0.928)

4.7 การจัดการทั่วไป (X_8 Beta ; -1.294)

4.8 เงิน (X_6 Beta ; -1.715)

4.9 ตำแหน่ง (X_2 Beta ; -2.376)

4.10 วุฒิการศึกษา (X_4 Beta ; -3.129)

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสังคมสงเคราะห์ (Y_2) มากที่สุดคือ ปัจจัยทางการบริหารการให้บริการประชาชน (X_9) คือ เมื่อปัจจัยด้านการให้บริการประชาชน (X_9) มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เพิ่มขึ้น

1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรา
มหาสารคาม สูงขึ้น 3.369 หน่วย รองลงมา คือ ปัจจัยการบริหารคน (X_5) ปัจจัย
การบริหารด้านเพศ (X_1) ปัจจัยการบริหารด้านวัสดุอุปกรณ์ (X_7) ปัจจัยการบริหาร
ด้านอายุงาน (X_3) ปัจจัยการบริหารด้านจริยธรรม (X_{10}) ปัจจัยการบริหารด้านการจัดการ
ทั่วไป (X_8) ปัจจัยการด้านบริหารเงิน (X_6) ปัจจัยการด้านตำแหน่ง (X_2) และปัจจัย
การบริหารด้านวุฒิการศึกษา (X_4) ตามลำดับ

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ 15.483 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญ
ของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในระดับคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัว
พยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยรูปคะแนน คือ } Y_2 = a + b_1(X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) \dots$$

$b_{10}(X_{10})$

$$\text{แทนค่าในสูตร } Y_2 = 15.483 + (-0.167) X_1 + (-1.776) X_2 + (-0.310) X_3 + \\ (-3.498) X_4 + (0.614) X_5 + (-2.126) X_6 + (-0.177) X_7 + (-1.257) X_8 + (3.369) X_9 \\ + (-0.727) X_{10}$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = B_1Z_1 + B_2Z_2 + B_3Z_3 + \dots + B_{10}Z_{10}$

$$\text{แทนค่าในสูตร } Z = (-0.150)Z_1 + (-2.376)Z_2 + (-0.540)Z_3 + (-3.129)Z_4 + \\ (0.523)Z_5 + (-1.715)Z_6 + (-2.23)Z_7 + (-1.294)Z_8 + (3.529)Z_9 + (-0.928)Z_{10}$$

เมื่อ Y และ Z = ปัจจัยทางการบริหารและความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล

(Y_3) ของผู้ให้บริการ

ตัวแปรอิสระ (X)	b	S.E.	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (a)	8.667	0.900		9.633	0.000*
เพศ (X_1)	-0.696	0.079	-0.570	-8.837	0.000*
ตำแหน่ง (X_2)	-0.664	0.133	-0.806	-5.004	0.000*
อายุงาน (X_3)	-0.080	0.035	-0.127	-2.265	0.026*
วุฒิการศึกษา (X_4)	-1.896	0.265	-1.539	-7.144	0.000*
คน (X_5)	0.074	0.077	0.507	0.960	0.340
เงิน (X_6)	-0.889	0.149	-0.650	-5.967	0.000*
วัสดุอุปกรณ์ (X_7)	0.581	0.071	0.664	8.202	0.000*
การจัดการทั่วไป (X_8)	-0.654	0.148	-0.611	-4.418	0.000*
การให้บริการประชาชน (X_9)	0.861	0.272	0.818	3.159	0.002*
จริยธรรม (X_{10})	0.200	0.098	0.231	2.027	0.046*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

$$R = 0.945 \quad R^2 = 0.893 \quad R^2 \text{Adjusted} = 0.880$$

จากตารางที่ 26 พบว่า การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล (Y_3) โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter) ดังนี้

1. ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้ง 10 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล (Y_3) เท่ากับ 0.945 ($R = 0.945$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 10 ตัวแปร รวมกันมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการสาธารณสุขและ

การพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง คือ ร้อยละ 94.50

2. ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้ง 10 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปร กับการความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล (Y_3) เท่ากับ 0.893 ($R^2 = 0.893$) แสดงว่าตัวแปรอิสระ 10 ตัวแปร สามารถอธิบายความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล ได้ร้อยละ 89.30

3. เมื่อปรับค่า R^2 แล้ว ปัจจัยที่นำมาวิจัยทั้ง 10 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง หรือการผันแปรกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม (Y) เท่ากับ 0.880 ($R^2 \text{ Adjusted} = 0.880$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระ 10 ตัวแปร สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 88.00

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 9 ตัวแปร สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

4.1 การให้บริการประชาชน (X_9 Beta ;0.818)

4.2 วัสดุอุปกรณ์ (X_7 Beta ;0.664)

4.3 จริยธรรม (X_{10} Beta ;0.231)

4.4 อายุงาน (X_3 Beta ; -0.127)

4.5 เพศ (X_1 Beta ; -0.570)

4.6 การจัดการทั่วไป (X_8 Beta ; -0.611)

4.7 เงิน (X_6 Beta ; -0.650)

4.8 ตำแหน่ง (X_2 Beta ; -0.806)

4.9 วุฒิการศึกษา (X_4 Beta ; -1.539)

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล (Y_3) มากที่สุดคือ ปัจจัยทางการบริหาร
 ด้านการให้บริการประชาชน (X_9) คือ เมื่อปัจจัยด้านการให้บริการประชาชน (X_9)
 มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จในการให้บริการ
 ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม สูงขึ้น 0.861 หน่วย
 รองลงมา คือ ปัจจัยบริหารด้านวัสดุอุปกรณ์ (X_7) ปัจจัยบริหารด้านจริยธรรม (X_{10})
 ปัจจัยบริหารด้านอายุงาน (X_3) ปัจจัยบริหารด้านเพศ (X_1) ปัจจัยบริหารด้านการจัดการ
 ทั่วไป (X_8) ปัจจัยบริหารด้านเงิน (X_6) ปัจจัยบริหารด้านตำแหน่ง (X_2) และปัจจัย
 บริหารด้านวุฒิการศึกษา (X_4) ตามลำดับ

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ 8.667 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญ
 ของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในระดับคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัว
 พยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

สมการถดถอยรูปคะแนน คือ $Y_3 = a + b_1(X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) + \dots$
 $b_{10}(X_{10})$

แทนค่าในสูตร $Y_3 = 8.667 + (-0.696) X_1 + (-0.664) X_2 + (-0.808) X_3 +$
 $(-1.896) X_4 + (0.074) X_5 + (-0.889) X_6 + (0.581) X_7 + (-0.654) X_8 + (0.861) X_9 +$
 $(0.200) X_{10}$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = B_1Z_1+B_2Z_2+B_3Z_3+\dots+B_{10}Z_{10}$

แทนค่าในสูตร $Z = (-0.570)Z_1 + (-0.806)Z_2 + (-0.127)Z_3 + (-1.539)Z_4 +$
 $(0.057)Z_5 + (-0.650)Z_6 + (0.664)Z_7 + (-0.611)Z_8 + (0.818)Z_9 + (0.231)Z_{10}$

เมื่อ Y และ $Z =$ ปัจจัยทางการบริหารและความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
 ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ส่วนตัวแปรอิสระอีก 1 ตัวแปร ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ปัจจัย
 การบริหารด้านคน (X_5)

ขั้นตอนที่ 2 สำหรับผู้รับบริการ

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม มาคำนวณโดยใช้สถิติพื้นฐาน หาค่าความถี่และร้อยละ แล้วนำเสนอผลปรากฏดังตารางที่ 25

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	91	48.4
หญิง	97	51.6
รวม	188	100.0
2. วุฒิการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	17	9.0
ประถมศึกษา	43	22.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	20	10.6
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	10	5.3
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	16	8.6
ปริญญาตรี	68	34.0
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	18	9.6
รวม	188	100.0
3. อายุ		
20-29 ปี	21	11.2
30-39 ปี	25	13.3
40-49 ปี	47	25.0
50-59 ปี	19	10.1
60 ปีขึ้นไป	76	40.4
รวม	188	100.0

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้รับบริการในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 และเป็นเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาประถมศึกษา จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 และมีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40 รองลงมา 40-49 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปรากฏผลดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ของผู้รับบริการ

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.90	0.37	มาก	4
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.05	0.36	มาก	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.86	0.35	มาก	5
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.94	0.35	มาก	2
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	3.93	0.37	มาก	3
รวม	3.93	0.24	มาก	

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$; S.D. = 0.24) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.05$; S.D. = 0.36) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.94$; S.D. = 0.35) และด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.93$; S.D. = 0.37) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ในแต่ละด้านเป็นรายข้อ ผลปรากฏดังตารางที่ 29 ถึงตารางที่ 33

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นรายข้อ

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สึที่ดี และเต็มใจให้บริการ เมื่อมีบุคคลเข้ามาขอรับบริการ	4.06	0.75	มาก	1
2. บริการที่ได้รับสอดคล้องกับความจำเป็นและ ต้องการ	3.93	0.52	มาก	5
3. เจ้าหน้าที่พุดจา สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับ เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานบริการทางสังคม	3.87	0.62	มาก	7
4. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้การต้อนรับ แนะนำ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	3.99	0.60	มาก	3
5. มีเอกสารและสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ เชิดชู เกียรติประวัติ ชมเชย ผู้รับบริการที่กระทำ ความดี เป็นแบบอย่างของสังคม	3.60	0.75	มาก	8

ตารางที่ 29 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
6. ได้รับการบริการสม่ำเสมอ	3.91	0.58	มาก	6
7. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ	3.95	0.51	มาก	4
8. รู้สึกอบอุ่นใจเมื่อได้รับการบริการจากสถาน สงเคราะห์คนชรามหาสารคาม	4.01	0.69	มาก	2
โดยรวม	3.90	0.37	มาก	

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$; S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สึกที่ดี และเต็มใจ ให้บริการเมื่อมีบุคคลเข้ามาขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.06$; S.D. = 0.75) รู้สึกอบอุ่นใจ เมื่อได้รับการบริการจากสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ($\bar{X} = 4.01$; S.D. = 0.69) และมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้การต้อนรับ แนะนำ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.99$; S.D. = 0.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ
องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรา
มหาสารคาม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นรายชื่อ

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มีความสุขและสบายใจเมื่อได้เข้าไปอยู่ใน สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม	4.50	0.69	มาก	1
2. มีความรู้สึกว่าบ้านหลังนี้เป็นบ้านหลังสุดท้าย และอยู่ด้วยความสมัครใจ	4.10	0.65	มาก	4
3. มีความมั่นใจเมื่อกรณีเจ็บป่วยมีเจ้าหน้าที่ พร้อมให้การช่วยเหลือ ทันที	4.11	0.66	มาก	3
4. มีความสุขและสบายใจเมื่อได้รับการบริการจาก เจ้าหน้าที่	4.06	0.63	มาก	6
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ถูกต้องตาม หลักวิชาการและสม่ำเสมอ	4.03	0.58	มาก	7
6. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรงกับความต้องการ ตรงกับกิจกรรมที่มาขอรับบริการ	4.07	0.56	มาก	5
7. มีเจ้าหน้าที่อยู่ปฏิบัติงานคอยให้การช่วยเหลือ บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.11	0.59	มาก	2
8. เจ้าหน้าที่เป็นผู้ที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	3.89	0.61	มาก	8
รวม	4.05	0.36	มาก	

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$; S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีความสุขและสบายใจเมื่อได้เข้า

อยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ($\bar{X} = 4.50$; S.D. = 0.69) มีเจ้าหน้าที่อยู่ปฏิบัติงานคอยให้การช่วยเหลือบริการตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X} = 4.11$; S.D. = 0.59) และมีความมั่นใจเมื่อกรณีเจ็บป่วยมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้การช่วยเหลือ ทันทีทั้งที่ ($\bar{X} = 4.11$; S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ
องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรา
มหาสารคาม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นรายชื่อ

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. มีการจัดลำดับให้การช่วยเหลือ และบริการตามความจำเป็นก่อนหลัง ยกเว้นกรณีฉุกเฉินเร่งด่วน	3.94	0.67	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดี	3.91	0.59	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ อ่อนโยนสม่ำเสมอ	3.89	0.66	มาก	5
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ พร้อมให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการทันต่อความต้องการ	3.70	0.60	มาก	8
5. เจ้าหน้าที่รับรู้ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ	3.94	0.70	มาก	2
6. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั้งที่	3.93	0.64	มาก	3
7. มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.83	0.68	มาก	6
8. มีเจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือ เมื่อผู้รับบริการร้องขอตลอดเวลา	3.78	0.68	มาก	7
รวม	3.86	0.35	มาก	

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$; S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ มีการจัดลำดับให้การช่วยเหลือ และบริการตามความจำเป็นก่อนหลัง ยกเว้นกรณีฉุกเฉินเร่งด่วน ($\bar{X} = 3.94$; S.D. = 0.67) เจ้าหน้าที่รับรู้ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.94$; S.D. = 0.70) และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่ ($\bar{X} = 3.93$; S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายข้อ

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีธรรมาศยที่ดีแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ	4.03	0.57	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่มีจิตใจอ่อนโยน อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	3.97	0.62	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ และสามารถแก้ไขปัญหาสร้างความเข้าใจแก่ผู้รับบริการ	3.97	0.62	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัย ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการของผู้รับบริการ	3.99	0.57	มาก	2
5. เจ้าหน้าที่ใส่ใจรับฟังปัญหาข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.93	0.59	มาก	5

ตารางที่ 32 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
6. ได้รับการตอบปัญหาและข้อสงสัยจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเข้าใจ และมีความรู้สึกสบายใจหลังใช้บริการ	3.96	0.61	มาก	4
7. ได้รับความรู้ วิธีการดูแลตนเองเบื้องต้น และการปฏิบัติตัวเมื่ออยู่ร่วมกัน	3.88	0.61	มาก	6
8. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.82	0.63	มาก	7
รวม	3.94	0.62	มาก	

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายชื่ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$; S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีอัธยาศัยดีแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.03$; S.D. = 0.57) เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัย ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.99$; S.D. = 0.57) เจ้าหน้าที่มีจิตใจอ่อนโยน อารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.97$; S.D. = 0.62) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ และสามารถแก้ไขปัญหา สร้างความเข้าใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.97$; S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ
องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรา
มหาสารคาม ด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ เป็นรายชื่อ

องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่เข้าใจและอุทิศเวลาเพื่อให้การ ช่วยเหลือ ผู้รับบริการเมื่อร้องขอตลอดเวลา	3.98	0.59	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการเข้าใจความต้องการเป็นการ เฉพาะของผู้รับบริการแต่ละราย	3.86	0.61	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจว่าผู้รับบริการต้องการ ความรวดเร็ว ไม่ต้องการรอนาน	3.80	0.66	มาก	5
4. หน่วยงานได้นำพาผู้รับบริการกลับภูมิลำเนาหรือ เยี่ยมบ้านท่าน ตามความเหมาะสม	3.76	0.59	มาก	6
5. เจ้าหน้าที่ให้เกียรติหรือบริการ โดยคำนึงถึงสิทธิ ของผู้รับบริการเป็นหลัก	3.91	0.60	มาก	3
6. รู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของงานองค์กร บริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม	4.31	0.72	มาก	1
รวม	3.93	0.37	มาก	

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้รับบริการสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม
มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของ
สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ เป็นรายชื่อ
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$; S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับ
มากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ รู้สึกพึงพอใจต่อ
การให้บริการของงานองค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ($\bar{X} = 4.31$; S.D. = 0.72)
เจ้าหน้าที่เข้าใจและอุทิศเวลาเพื่อให้การช่วยเหลือ ผู้รับบริการเมื่อร้องขอตลอดเวลา ($\bar{X} =$

3.98 ; S.D. = 0.59) และเจ้าหน้าที่ให้เกียรติหรือบริการ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ เป็นหลัก ($\bar{X} = 3.91$; S.D. = 0.60) ตามลำดับ

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

จากการรับบริการจากสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสำเร็จ ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการรับบริการจากสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาสังคม ด้าน สังคมสงเคราะห์ และด้านสาธารณสุขและการพยาบาล ในรูปแบบตารางควบคู่กับการ บรรยายและสรุปผลการดำเนินการวิจัย โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปรากฏผลดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการรับบริการจากสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านการพัฒนาสังคม	3.89	0.48	มาก	3
2. ด้านการสังคม สงเคราะห์	3.96	0.44	มาก	1
3. ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล	3.93	0.50	มาก	2
โดยรวม	3.93	0.36	มาก	

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้รับบริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริม คุณภาพชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$; S.D = 0.36) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการสังคม สงเคราะห์ ($\bar{X} = 3.96$; S.D. = 0.44) ด้านการสาธารณสุขและการ

พยาบาล ($\bar{X} = 3.93$; S.D. = 0.50) และด้านการพัฒนาสังคม ($\bar{X} = 3.89$; S.D. = 0.48) ตามลำดับ

เมื่อจำแนกระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการรับบริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ในแต่ละด้านเป็นรายชื่อ ผลปรากฏดังตารางที่ 33-35

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการรับบริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม เป็นรายชื่อ

ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาสังคม	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ให้การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน ทุกข์ยาก ปัญหาทางสังคมและผู้ด้อยโอกาส	4.02	0.70	มาก	1
2. มีการจัดทำโครงการร่วมกับหน่วยงานอื่นเพื่อ เป็นการช่วยเหลือสังคมทุกกลุ่มเป้าหมาย	3.86	0.63	มาก	5
3. ผู้บริหารในองค์กรให้ความสำคัญกับงานเกี่ยวกับการ ส่งเสริมคุณภาพชีวิต และงานช่วยเหลือ ทางสังคม	3.88	0.61	มาก	3
4. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และมีจิตอาสา เป็นพื้นฐานในงานช่วยเหลือ ผู้ประสบปัญหา ทางสังคมและผู้ด้อยโอกาส	3.89	0.62	มาก	2
5. มีงบประมาณในการบริหารงานด้านส่งเสริม คุณภาพชีวิตเพียงพอ	3.88	0.64	มาก	4
รวม	3.89	0.48	มาก	

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้รับบริการจากสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการรับบริการ

ของสถานสงเคราะห์คนชรา ด้านการพัฒนาสังคม เป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$; S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ให้การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนทุกข์ยาก ปัญหาทางสังคมและผู้ด้อยโอกาส ($\bar{X} = 4.02$; S.D. = 0.70) บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ และมีจิตอาสา เป็นพื้นฐานในงานช่วยเหลือ ผู้ประสบปัญหา ทางสังคมและผู้ด้อยโอกาส ($\bar{X} = 3.89$; S.D. = 0.62) และผู้บริหารในองค์กรให้ความสำคัญกับงานเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และงานช่วยเหลือทางสังคม ($\bar{X} = 3.88$; S.D. = 0.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการรับบริการของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสังคม สงเคราะห์ เป็นรายข้อ

ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการสังคม สงเคราะห์	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. การให้คำแนะนำ ปรึกษา แก้ไขปัญหาของบุคลากรสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ มีความชัดเจนและสามารถให้รายละเอียดแก่ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	3.91	0.62	มาก	4
2. มีอาคาร เรือนนอน พักผ่อน อุปกรณ์เครื่องใช้สิ่งที่เป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	4.04	0.66	มาก	1
3. ได้รับความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินเมื่ออยู่ในสถานสงเคราะห์คนชรา	3.98	0.69	มาก	3
4. มีการจัดหาเครื่องอุปโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ	4.04	0.68	มาก	2
5. มีการส่งเสริมการจัดกิจกรรม เพื่อให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมทั้งสังคมภายนอก	3.87	0.62	มาก	5
รวม	3.96	0.44	มาก	

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้รับบริการจากสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการรับบริการ ของสถานสงเคราะห์คนชรา ด้านการสังคม สงเคราะห์ เป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$; S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียง ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีอาคาร เรือนนอน พักผ่อน อุปกรณ์เครื่องใช้ สิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตประจำวัน เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.04$; S.D. = 0.66) มีการจัดหาเครื่องอุปโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ไว้เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$; S.D. = 0.68) และได้รับความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินเมื่ออยู่ใน สถานสงเคราะห์คนชรา ($\bar{X} = 3.98$; S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการรับบริการของสถานสงเคราะห์ คนชรามหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล เป็นรายชื่อ

ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ ด้านสาธารณสุขและการพยาบาลแก่ผู้รับบริการ	3.91	0.67	มาก	4
2. มีการจัดอาหารและเครื่องดื่มถูกต้องตามหลัก โภชนาการ	3.95	0.66	มาก	3
3. อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ที่ใช้ในการ ช่วยเหลือพยาบาลเบื้องต้นมีจำนวนเพียงพอและ ทันสมัย	3.95	0.64	มาก	2
4. มีการตรวจร่างกายและตรวจสอบคุณภาพของยา และเวชภัณฑ์เป็นประจำ	3.95	0.64	มาก	2
5. ให้การช่วยเหลือในการกู้ฟื้นคืนชีพรักษาพยาบาล กรณีเจ็บป่วยกะทันหันทันที	3.96	0.70	มาก	1
โดยรวม	3.93	0.50	มาก	

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้รับบริการจากสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตจากการรับบริการของ สถานสงเคราะห์คนชรา ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล เป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$; S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียง ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ให้การช่วยเหลือในการกู้พื้นดินซีฟ รักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยกะทันหันทันที่ ($\bar{X} = 3.96$; S.D. = 0.70) อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ที่ใช้ในการช่วยเหลือพยาบาลเบื้องต้นมีจำนวนเพียงพอและทันสมัย ($\bar{X} = 3.95$; S.D. = 0.64) มีการตรวจร่างกายและตรวจสอบคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ เป็นประจำ ($\bar{X} = 3.95$; S.D. = 0.64) และมีการจัดอาหารและเครื่องดื่มถูกต้องตามหลักโภชนาการ ($\bar{X} = 3.95$; S.D. = 0.66) ตามลำดับ

2.4 ผลการทดสอบความพึงพอใจเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

การศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัด มหาสารคาม ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย 8 ด้าน ที่คาดว่าจะมีผล ต่อการประเมินผลความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และนำมาวิเคราะห์การถดถอย พหุคูณเชิงเส้นตรง และสร้างสมการทำนายพยากรณ์ตัวแปรตาม 3 ตัวแปร การประเมิน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3 ลำดับ ดังนี้

2.4.1 คุณลักษณะตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

- 1) ตัวแปรที่มีการวิเคราะห์ระดับกลุ่ม นการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 4 ตัวแปร คือ
 - 1.1) เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง
 - 1.2) วุฒิการศึกษา แบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่ ไม่ได้ศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

1.3) อายุ แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ น้อยกว่า 20 ปี 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี 50-59 ปี และ 60 ปีขึ้นไป

2) ตัวแปรที่การวิเคราะห์ระดับช่วง การวิจัยครั้งนี้เป็นมาตรา อันตรภาค หรือมาตราอัตราส่วน จำนวน 5 ตัวแปร คือ องค์ประกอบคุณภาพการ ให้บริการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็น ออกเห็นใจในผู้รับบริการ ผลปรากฏดังตารางที่ 38

ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรอิสระของผู้รับบริการ

ที่	ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ตัวแปร
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.90	0.37	5 ระดับ
2	ด้านความน่าเชื่อถือใ้วางใจได้	4.05	0.36	5 ระดับ
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.86	0.35	5 ระดับ
4	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.94	0.35	5 ระดับ
5	ด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	3.93	0.37	5 ระดับ
	รวม	3.93	0.24	

2.4.2 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ด้วยวิธี Pearson Product Moment Correlation เป็นการหาระดับความสัมพันธ์เชิงเส้นที่เรียกว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็น (+) หมายความว่า ข้อมูลสองชุดเปลี่ยนแปลงตามกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรอิสระตัวใดตัวหนึ่งสูง ค่าของตัวแปรตามจะสูงด้วย และถ้าค่าของตัวแปรอิสระตัวใดตัวหนึ่งต่ำ ค่าของตัวแปรตามจะต่ำด้วย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็น (-) หมายความว่า ข้อมูลสองชุดเปลี่ยนแปลงในทางตรงกันข้ามกัน หรือกลับกัน กล่าวคือ ถ้าค่าของตัวแปรอิสระตัวใดตัวหนึ่งสูง ค่าของตัวแปรตามจะต่ำ และถ้าค่าของตัวแปรอิสระตัวใดตัวหนึ่งต่ำ ค่าของตัวแปรตามจะสูง

ค่าความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากค่า Correlation Coefficient (r) มีเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551 : 411-412)

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.001-0.050 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.051-0.071 ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

ระดับความสัมพันธ์ระหว่าง 0.071 ขึ้นไป ถือว่ามีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันควรมีค่าสูงสุดไม่เกิน 0.85 เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการเกิดตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูงมากเกินไป (Multicollinearity) จนไม่เหมาะสมที่จะนำตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงเข้าไปในสมการทั้งสองตัว เพราะจะมีผลทำให้ตัวคำนวณที่ได้มีค่าเบี่ยงเบนไปจากค่าที่แท้จริง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และกรรณิการ์ สุขเกษม, 2536 : 25)

ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 8 ตัวแปร กับตัวแปรตาม (Y) จำนวน 3 ตัวแปร ดังตารางที่ 39-42

ตารางที่ 39 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยภาพรวม ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (Y)

ตัวแปรตาม (Y)	ตัวแปรอิสระ (X)	ชื่อตัวแปรอิสระ	Pearson's (r)	p-value
ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	X ₁	เพศ	0.101	0.168
	X ₂	วุฒิการศึกษา	0.308	0.000*
	X ₃	อายุ	0.289	0.000*
	X ₄	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	0.188	0.010*

ตารางที่ 39 (ต่อ)

ตัวแปรตาม (Y)	ตัวแปรอิสระ (X)	ชื่อตัวแปรอิสระ	Pearson's (r)	p-value
	X ₅	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	0.350	0.000*
	X ₆	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	0.393	0.000*
	X ₇	การให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (Assurance)	0.236	0.001*
	X ₈	ความเห็นอกเห็นใจใน ผู้รับบริการ (Empathy)	0.230	0.002*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 39 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยภาพรวม ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 8 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Y) คือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกจำนวน 7 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงลบ 1 ตัวแปร กล่าวคือตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ (r) จากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($r = 0.393$)
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($r = 0.350$)
3. วุฒิการศึกษา ($r = 0.308$)
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($r = 0.236$)
5. อายุ ($r = 0.289$)
6. ความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($r = 0.230$)
7. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($r = 0.188$)

ส่วนตัวแปรอิสระ 1 ตัวแปร คือ เพศ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า โดยภาพรวม ตัวแปรนี้ไม่มีความสัมพันธ์

กับความสำเร็จในการให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรา
มหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ จำนวน
8 ตัวแปร กับตัวแปรตาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's และ p-value
เหมือนกันกับตัวแปรตาม (Y)

ตารางที่ 40 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาสังคม ระหว่างตัวแปรอิสระกับ
ตัวแปรตาม (Y_p)

ตัวแปรตาม (Y _p)	ตัวแปรอิสระ (X)	ชื่อตัวแปรอิสระ	Pearson's (r)	p-value
ความสำเร็จในการ ส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตด้านการพัฒนา สังคม	X ₁	เพศ	0.127	0.083
	X ₂	วุฒิการศึกษา	0.027	0.708
	X ₃	อายุ	0.054	0.465
	X ₄	ความเป็นรูปธรรมของ การบริการ (Tangibles)	0.231	0.001*
	X ₅	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	0.138	0.060
	X ₆	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	0.193	0.008*
	X ₇	การให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (Assurance)	0.279	0.000*
	X ₈	ความเห็นอกเห็นใจใน ผู้รับบริการ (Empathy)	0.211	0.004*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 40 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X)
จำนวน 8 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Y) คือ ด้านการพัฒนาสังคม
มีความสัมพันธ์เชิงบวก จำนวน 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงลบ 4 ตัวแปร กล่าวคือ

ด้านการพัฒนาสังคม ตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับ ค่าความสัมพันธ์ (r) จากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($r = 0.279$)
2. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($r = 0.231$)
3. ความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($r = 0.211$)
4. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($r = 0.193$)

ส่วนตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร คือ เพศ วุฒิการศึกษา อายุ และความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า ด้านการพัฒนาสังคม ตัวแปรนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ จำนวน 8 ตัวแปร กับตัวแปรตาม Y_1 ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's และ p-value เหมือนกันกับตัวแปรตาม Y_1

ตารางที่ 41 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้านการสังคม สงเคราะห์ ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม (Y_2)

ตัวแปรตาม (Y_2)	ตัวแปรอิสระ (X)	ชื่อตัวแปรอิสระ	Pearson's (r)	p-value
ความสำเร็จในการ ส่งเสริมคุณภาพ ชีวิต ด้านการสังคม สงเคราะห์	X_1	เพศ	0.096	0.189
	X_2	วุฒิการศึกษา	0.220	0.002*
	X_3	อายุ	0.239	0.001*
	X_4	ความเป็นรูปธรรมของ การบริการ (Tangibles)	0.111	0.128

ตารางที่ 41 (ต่อ)

ตัวแปรตาม (Y ₂)	ตัวแปรอิสระ (X)	ชื่อตัวแปรอิสระ	Pearson's (r)	p-value
	X ₅	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	0.340	0.000*
	X ₆	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	0.337	0.000*
	X ₇	การให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (Assurance)	0.131	0.073
	X ₈	ความเห็นอกเห็นใจใน ผู้รับบริการ (Empathy)	0.187	0.010*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 41 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 8 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Y) คือ มีความสัมพันธ์เชิงบวก จำนวน 5 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงลบ 3 ตัวแปร กล่าวคือ ด้านการสังคม สงเคราะห์ ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ (r) จากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($r = 0.337$)
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($r = 0.340$)
3. อายุ ($r = 0.239$)
4. วุฒิการศึกษา ($r = 0.220$)
5. ความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($r = 0.187$)

ส่วนตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ เพศ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า ด้านการสังคม สงเคราะห์ ตัวแปรนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับ

ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ จำนวน 8 ตัวแปร กับตัวแปรตาม Y_2 ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's และ p-value เหมือนกันกับตัวแปรตาม Y_2

ตารางที่ 42 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (Y_2)

ตัวแปรตาม (Y_2)	ตัวแปรอิสระ (X)	ชื่อตัวแปรอิสระ	Pearson's (r)	p-value
ความสำเร็จในการ ส่งเสริมคุณภาพ ชีวิต ด้านการ สาธารณสุขและ การพยาบาล	X_1	เพศ	0.015	0.842
	X_2	วุฒิการศึกษา	0.454	0.000*
	X_3	อายุ	0.370	0.000*
	X_4	ความเป็นรูปธรรมของ การบริการ (Tangibles)	0.091	0.215
	X_5	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	0.333	0.000*
	X_6	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	0.378	0.000*
	X_7	การให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (Assurance)	0.134	0.066
	X_8	ความเห็นอกเห็นใจใน ผู้รับบริการ (Empathy)	0.134	0.066

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 42 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) จำนวน 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Y) คือ ด้านการสาธารณสุขและ

การพยาบาล มีความสัมพันธ์เชิงบวกจำนวน 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงลบ 4 ตัวแปร กล่าวคือตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ (r) จากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. วุฒิการศึกษา ($r = 0.454$)
2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($r = 0.378$)
3. อายุ ($r = 0.370$)
4. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($r = 0.333$)

ส่วนตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร คือ เพศ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่า ด้านการสาธารณสุข และการพยาบาล ตัวแปรนี้ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ จำนวน 8 ตัวแปร กับตัวแปรตาม Y_3 ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson's และ p-value เหมือนกันกับตัวแปรตาม Y_3

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยกัน (X_1, X_2, \dots, X_{10}) ของผู้รับบริการ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 40

ตารางที่ 43 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปร ของผู้รับบริการ

ตัวแปรอิสระ	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈
X ₁	1.000							
X ₂	-0.011	1.000						
X ₃	0.025	-0.780**	1.000					
X ₄	-0.070	0.038	-0.073	1.000				
X ₅	0.117	-0.209*	0.275**	0.176*	1.000			
X ₆	-0.006	-0.262**	0.244**	0.438**	0.319**	1.000		
X ₇	-0.006	0.018	-0.027	0.363**	0.341**	0.367**	1.000	
X ₈	0.004	-0.079	0.075	0.378**	0.253**	0.398**	0.329*	1.000

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 43 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัวแปร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน .085 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง -0.780 ถึง 0.438 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับมากพอสมควร โดยตัวแปรอิสระคู่ที่มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ คุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ X_6 กับคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ X_4 เท่ากับ 0.438

3. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงมีลักษณะที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์หาผลหรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวแปรที่มีต่อตัวแปรตามหนึ่งตัว โดยมีข้อสมมติฐานว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง เพื่อที่จะทำให้สามารถนำผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามมารวมกันได้ กล่าวคือ ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีผลต่อตัวแปรตามหรือไม่ และตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันมีผลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบดูว่า ตัวแปรอิสระสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกันและไม่มีปัญหาเกี่ยวกับ Multi-Collinearity)

เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง สร้างขึ้นเพื่อใช้กับตัวแปรที่มีระดับการวัดมาตราอันดับ หรือมาตราอัตราส่วน ซึ่งหากเป็นตัวแปรที่มีระดับการวัดมาตรานามบัญญัติ หรือมาตราเรียงอันดับ จะต้องนำมาจัดการแปลงให้เป็นตัวแปรหุ่นดังแสดงในตารางที่ 44

ตารางที่ 44 ตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงตัวแปรตาม (Y)

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	รหัสข้อมูล
Y	ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรา มหาสารคาม	ค่าเฉลี่ยของคะแนนตามตัวแปรย่อย (Y_1, Y_2, Y_3)	มาตราอันตรภาค
Y_1	ด้านการพัฒนาสังคม	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความคิดเห็น 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
Y_2	ด้านการสังคม สงเคราะห์	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความคิดเห็น 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
Y_3	ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความคิดเห็น 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค

ตารางที่ 45 ตัวแปรที่จะใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงตัวแปรอิสระ (X) ของผู้รับบริการ

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	รหัสข้อมูล
X_1	เพศ	ชาย = 1 หญิง = 0	มาตรานามบัญญัติ
X_2	วุฒิการศึกษา	1 = ไม่ได้ศึกษา 2 = ประถมศึกษา 3 = มัธยมศึกษาตอนต้น 4 = มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 5 = อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 6 = ปริญญาตรี	มาตราเรียงลำดับ

ตารางที่ 45 (ต่อ)

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	รหัสข้อมูล
X ₃	อายุ	7 = สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป 1 = น้อยกว่า 20 ปี 2 = 20-29 ปี 3 = 30-39 ปี 4 = 40-49 ปี 5 = 50-59 ปี 6 = 60 ปีขึ้นไป	มาตราเรียงลำดับ
X ₄	ความเป็นรูปธรรมของ การบริการ (Tangibles)	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ การปฏิบัติ 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
X ₅	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ การปฏิบัติ 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
X ₆	การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ (Responsiveness)	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ การปฏิบัติ 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
X ₇	การให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (Assurance)	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ การปฏิบัติ 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค
X ₈	ความเห็นอกเห็นใจใน ผู้รับบริการ (Empathy)	ค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับ การปฏิบัติ 5 ระดับ	มาตราอันตรภาค

การวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้เทคนิค
การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด
ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรา
มหาสารคาม ในการให้บริการเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตกับตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปร
คือ เพศ วุฒิการศึกษา อายุ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนอง

ต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจใน
ผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 46-49

ตารางที่ 46 ผลการวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อ
ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม
โดยรวม (Y)

ตัวแปรอิสระ (X)	b	S.E.	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (a)	1.728	0.425	-	4.069	0.000*
เพศ (X ₁)	0.059	0.048	0.081	1.242	0.216
วุฒิการศึกษา (X ₂)	-0.031	0.019	-0.172	-1.655	0.100
อายุ (X ₃)	0.013	0.027	0.051	0.483	0.630
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) (X ₄)	0.032	0.075	0.033	0.423	0.673
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (X ₅)	0.178	0.073	0.179	2.428	0.016*
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) (X ₆)	0.228	0.083	0.221	2.737	0.007*
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) (X ₇)	0.076	0.078	0.073	0.971	0.333
ความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) (X ₈)	0.041	0.072	0.043	0.572	0.568

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

$$R = 0.509 \quad R^2 = 0.259 \quad R^2 \text{Adjusted} = 0.225$$

จากตารางที่ 46 พบว่า การวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการมีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรา

มหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม (Y) โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด ดังนี้

1. องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่นำมาศึกษาทั้ง 8 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยภาพรวม (Y) เท่ากับ 0.509 ($R = 0.509$) แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัวแปรรวมกันมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 50.90

2. องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่นำมาศึกษาทั้ง 8 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม (Y) เท่ากับ 0.259 ($R^2 = 0.259$) แสดงว่าตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปร สามารถอธิบายความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม โดยภาพรวม ได้ร้อยละ 25.90

3. เมื่อปรับค่า R^2 แล้ว ปัจจัยที่นำมาวิจัยทั้ง 8 ตัวแปร มีผลต่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของ สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต (Y) เท่ากับ 0.225 ($R^2 \text{ Adjusted} = 0.225$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปร สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 22.50

4. องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่มีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียง 2 ตัวแปร คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_5 Beta ; 0.179) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X_6 Beta ; 0.221) สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม (Y) คือ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_5) เมื่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_5) มีการเปลี่ยนแปลงไป

ในทิศทางที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม สูงขึ้น 0.178 หน่วย และด้านการตอบสนองต่อ
ผู้รับบริการ (X_6) เมื่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ และด้าน
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X_6) มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย
จะทำให้ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม สูงขึ้น
0.228 หน่วย

ดังนั้นเมื่อทราบค่าคงที่ เท่ากับ 1.728 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์
ซึ่งอยู่ในระดับคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูป
คะแนนมาตรฐาน (Beta) จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

สมการถดถอยรูปคะแนนดิบ คือ $Y = a + b_1(X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) + \dots + b_8(X_8)$

แทนค่าในสูตร $Y = 1.728 + (0.059) X_1 + (-0.031) X_2 + (0.013) X_3 +$
 $(0.032) X_4 + (0.178) X_5 + (0.228) X_6 + (0.076) X_7 + (0.041) X_8$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = B_1Z_1 + B_2Z_2 + B_3Z_3 + \dots + B_8Z_8$

แทนค่าในสูตร $Z = (0.081)Z_1 + (-0.172)Z_2 + (0.051)Z_3 + (0.033)Z_4 +$
 $(0.179)Z_5 + (0.221)Z_6 + (0.073)Z_7 + (0.072)Z_8$

เมื่อ Y และ $Z =$ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและ
ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม
องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ส่วนตัวแปรอิสระอีก 6 ตัวแปร ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ
เพศ (X_1) วุฒิการศึกษา (X_2) อายุ (X_3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X_4)
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (X_7) และความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (X_8)

ตารางที่ 47 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม (Y_1)

ตัวแปรอิสระ (X)	b	S.E.	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (a)	1.278	0.604		2.116	0.036*
เพศ (X_1)	0.132	0.068	0.137	1.943	0.054
วุฒิการศึกษา (X_2)	0.012	0.027	0.050	0.447	0.655
อายุ (X_3)	0.033	0.039	0.097	0.849	0.397
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) (X_4)	0.171	0.107	0.134	1.602	0.111
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (X_5)	0.020*	0.104	-0.016	-0.195	0.846
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) (X_6)	0.028	0.118	0.021	0.239	0.811
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) (X_7)	0.276	0.111	0.202	2.478	0.014*
ความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) (X_8)	0.111	0.103	0.086	1.078	0.283

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

$$R = 0.359 \quad R^2 = 0.129 \quad R^2 \text{ Adjusted} = 0.090$$

จากตารางที่ 47 พบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ มีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม (Y_1) โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter) ดังนี้

1. องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่นำมาศึกษาทั้ง 8 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม (Y_1) เท่ากับ 0.359 ($R = 0.359$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัวแปรรวมกันมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาสังคม

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย คือ ร้อยละ 35.90

2. องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่นำมาศึกษาทั้ง 8 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม (Y_1) เท่ากับ 0.129 ($R^2 = 0.129$) แสดงว่าตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปรสามารถอธิบายความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม ได้ร้อยละ 12.90

3. เมื่อปรับค่า R^2 แล้ว ปัจจัยที่นำมาวิจัยทั้ง 8 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต (Y) เท่ากับ 0.090 ($R^2 \text{ Adjusted} = 0.090$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปร สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 9.00

4. องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่มีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีเพียง 1 ตัวแปร คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (X_7 Beta ;0.276) สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม (Y_1) คือ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (X_7) เมื่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (X_7) มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม สูงขึ้น 0.276 หน่วย

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่เท่ากับ 1.278 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในระดับคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

สมการถดถอยรูปคะแนน คือ $Y_1 = a + b_1(X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) + \dots + b_8(X_8)$

แทนค่าในสูตร $Y_1 = 1.278 + (0.132) X_1 + (0.012) X_2 + (0.033) X_3 + (0.171) X_4 + (-0.020) X_5 + (0.028) X_6 + (0.276) X_7 + (0.111) X_8$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = B_1Z_1 + B_2Z_2 + B_3Z_3 + \dots + B_8Z_8$

แทนค่าในสูตร $Z = (0.137)Z_1 + (0.050)Z_2 + (0.097)Z_3 + (0.134)Z_4 + (-0.016)Z_5 + (0.021)Z_6 + (0.202)Z_7 + (0.086)Z_8$

เมื่อ Y และ Z = องค์กรประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์กรบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ส่วนตัวแปรอิสระอีก 7 ตัวแปร ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เพศ (X_1) วุฒิการศึกษา (X_2) อายุ (X_3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X_4) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_5) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X_6) และความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (X_8)

ตารางที่ 48 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสังคมสงเคราะห์ (Y_2)

ตัวแปรอิสระ (X)	b	S.E.	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (a)	1.625	0.537		3.026	0.003*
เพศ (X_1)	0.058	0.060	0.066	0.970	0.333
วุฒิการศึกษา (X_2)	-0.010	0.024	-0.048	-0.440	0.660
อายุ (X_3)	0.022	0.035	0.070	0.639	0.524
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) (X_4)	-0.032	0.095	-0.027	-0.338	0.736
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (X_5)	0.281	0.093	0.233	3.031	0.003*
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) (X_6)	0.301	0.105	0.241	2.859	0.005*
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) (X_7)	-0.049	0.099	-0.039	-0.499	0.619
ความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) (X_8)	0.055	0.092	0.046	0.599	0.550

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

$$R = 0.441 \quad R^2 = 0.194 \quad R^2 \text{Adjusted} = 0.158$$

จากตารางที่ 48 พบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการมีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสังคมสงเคราะห์ (Y_2) โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter) ดังนี้

1. องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่นำมาศึกษาทั้ง 8 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสังคม สงเคราะห์ (Y_2) เท่ากับ 0.441 ($R = 0.441$) แสดงว่า

ตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัวแปรรวมกันมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการสังคมสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ไม่มากเท่าที่ควร คือ ร้อยละ 44.10

2. องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่นำมาศึกษาทั้ง 8 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสังคมสงเคราะห์ (Y_2) เท่ากับ 0.194 ($R^2 = 0.194$) แสดงว่าตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปร สามารถอธิบายความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการพัฒนาสังคม ได้ร้อยละ 19.40

3. เมื่อปรับค่า R^2 แล้ว ปัจจัยที่นำมาวิจัยทั้ง 8 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต (Y) เท่ากับ 0.158 ($R^2 \text{ Adjusted} = 0.158$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปร สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 15.80

4. องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่มีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสังคม สงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 ตัวแปร สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

4.1 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X_6 Beta ; 0.301)

4.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_5 Beta ; 0.281)

ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสังคม สงเคราะห์ (Y_2) มากที่สุดคือ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X_6) คือ เมื่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X_6) มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม สูงขึ้น.301 หน่วย รองลงมา

ตารางที่ 49 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล (Y_3)

ตัวแปรอิสระ (X)	b	S.E.	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (a)	2.280	0.560		4.069	0.000*
เพศ (X_1)	-0.013	0.063	-0.013	-0.201	0.841
วุฒิการศึกษา (X_2)	-0.094	0.025	-0.382	-3.821	0.000*
อายุ (X_3)	-0.015	0.036	-0.044	-0.429	0.669
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) (X_4)	-0.044	0.099	-0.033	-0.441	0.660
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (X_5)	0.273	0.097	0.200	2.824	0.005*
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) (X_6)	0.354	0.110	0.251	3.223	0.002*
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) (X_7)	0.002	0.103	0.001	0.015	0.988
ความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) (X_8)	-0.042	0.096	-0.031	-0.436	0.664

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

$$R = .558 \quad R^2 = .312 \quad R^2 \text{Adjusted} = .312$$

จากตารางที่ 49 พบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ มีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล (Y_3) โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter) ดังนี้

1. องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่นำมาศึกษาทั้ง

8 ตัวแปร มีความสัมพันธ์พหุคูณกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล (Y_3) เท่ากับ 0.558 ($R = 0.558$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระ

ทั้ง 8 ตัวแปรรวมกัน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์ไม่มากเท่าที่ควร คือ ร้อยละ 55.80

2. องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่นำมาศึกษาทั้ง 8 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล (Y_3) เท่ากับ 0.312 ($R^2 = 0.312$) แสดงว่าตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปร สามารถอธิบายความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม ด้านสาธารณสุขและการพยาบาล ได้ร้อยละ 31.20

3. เมื่อปรับค่า R^2 แล้ว ปัจจัยที่นำมาวิจัยทั้ง 8 ตัวแปร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการผันแปรกับความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต (Y) เท่ากับ 0.312 ($R^2 \text{ Adjusted} = 0.312$) แสดงว่า ตัวแปรอิสระ 8 ตัวแปร สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ได้ร้อยละ 31.20

4. องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่มีผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ตัวแปร สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อย ดังนี้

4.1 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_5 Beta ; 0.005)

4.2 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X_6 Beta ; 0.002)

4.3 วุฒิการศึกษา (X_2 Beta ; 0.000)

ผลการวิจัย พบว่า องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัด ด้านการสาธารณสุขและการพยาบาล (Y_3) มากที่สุดคือ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_5) คือ เมื่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (X_5) มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ความสำเร็จในการ

ส่งเสริมคุณภาพชีวิต สถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม สูงขึ้น 0.273 หน่วย รองลงมา คือ องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X_6 Beta ; 0.002) และองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการด้านวุฒิการศึกษา (X_2 Beta ; 0.000) ตามลำดับ

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่เท่ากับ 2.280 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในระดับคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

สมการถดถอยรูปคะแนน คือ $Y_3 = a + b_1(X_1) + b_2(X_2) + b_3(X_3) + \dots + b_8(X_8)$

แทนค่าในสูตร $Y_3 = 2.280 + (-0.013) X_1 + (-0.094) X_2 + (-0.015) X_3 + (-0.044) X_4 + (0.273) X_5 + (0.354) X_6 + (0.002) X_7 + (-0.042) X_8$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = B_1Z_1 + B_2Z_2 + B_3Z_3 + \dots + B_8Z_8$

แทนค่าในสูตร $Z = (-0.013)Z_1 + (-0.382)Z_2 + (-0.044)Z_3 + (-0.033)Z_4 + (0.200)Z_5 + (0.251)Z_6 + (0.001)Z_7 + 0.096)Z_8$

เมื่อ Y และ Z = องค์ประกอบคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการและความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของสถานสงเคราะห์คนชรามหาสารคาม องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ส่วนตัวแปรอิสระอีก 5 ตัวแปร ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เพศ (X_1) อายุ (X_3) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X_4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (X_7) และความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (X_8)

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY