

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เกิดขึ้นเนื่องจากผู้วิจัยปฏิบัติงานที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ได้รับทราบปัญหาการที่ผู้รับบริการที่สถานีอนามัยลดลง แต่มีการไปรับบริการผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น มีปัญหาการร้องทุกข์ ร้องเรียนการบริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนข้อมูลอื่นๆที่แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการบริการ ด้วยมูลเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงรับผิดชอบงานบริหารและงานบริการ จึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบว่าผู้รับบริการที่สถานีอนามัยมีความพึงพอใจระดับใด บุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่ ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจ และต้องการทราบปัญหาข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง การศึกษาต่างก็มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ คุณภาพบริการตามการรับรู้ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน การจัดการบริการตามการรับรู้ การศึกษา และถิ่นที่อยู่อาศัย ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือควรให้มีการบริการที่ตรงเวลา เวลาพักหรือนอกเวลาราชการ ควรมีการปรับปรุงการบริการ ความเป็นสัดส่วนและเป็นระเบียบของสถานที่ ผลการศึกษาที่น่าจะเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาการบริการ ตลอดจนเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารนำไปใช้ประกอบการวางแผน เพื่อพัฒนาการบริการให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น ในการศึกษาไม่พบปัญหาหรืออุปสรรคที่สำคัญจึงดำเนินการได้ด้วยดี

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากท่านหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผศ.เพ็ญศรี อินทรชาติ ประธานกรรมการที่ปรึกษา ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ อาจารย์ที่ชัชววัฒน์ เหล่าสุวรรณ กรรมการที่ปรึกษา ผศ.อุพาศรี ไพรวรรณ และ ผศ.สุมาลัย วงศ์เกษม ที่ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำและข้อคิดเห็น ช่วยตรวจสอบ แก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ จนกระทั่งวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน สาธารณสุขกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง หัวหน้าสถานีอนามัย และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข อาสาสมัครสาธารณสุข เพื่อนๆ รุ่น 4 สุดท้ายขอกราบรำลึกถึงพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และขอขอบคุณ คุณไกรสร ชายสวัสดิ์ ที่ช่วยเป็นกำลังใจ และช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน จึงทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีในที่สุด

กฤษฎี ชายสวัสดิ์

มีนาคม 2547