

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษานำมาสรุปผล อภิปรายผล และเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และประเภทของผู้ป่วย ต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการศึกษา

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีอนามัย ด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพ และเป็นประเภทของผู้ป่วย แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ด้านเนื้อหา ผู้ศึกษาใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ จำนวน 5 ด้าน ของมิลเล็ท (Millet, 1954 : 397) ดังนี้
 - 1.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม
 - 1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

- 1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
2. ด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือน มิถุนายน ถึง กรกฎาคม 2553
3. ด้านพื้นที่ สถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย
4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตของสถานีอนามัยตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคายที่มาติดต่อขอรับบริการ รวม 968 คน (โดยใช้สถิติผู้มาขอรับบริการจากสถานีอนามัยด่านศรีสุข เดือน มีนาคม 2553 เป็นฐานการคำนวณ)

4.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ประชาชน ในเขตตำบลด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำนวน 283 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

5. ตัวแปร

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ดังนี้

5.1.1 เพศ

5.1.2 อายุ

5.1.3 อาชีพ

5.1.4 ประเภทของผู้ป่วย

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย 5 ด้าน ดังนี้

5.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

5.2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

5.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

5.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5.2.5 ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนามัยด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดย แบ่งระดับของความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีนามัยด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนามัยด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย สรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 283 คน จำแนกได้ ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ คือเพศหญิง จำนวน 171 (ร้อยละ 60.42) รองลงมา คือเพศชาย จำนวน 112 คน (ร้อยละ 39.58)

จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ คืออายุ 31-50 ปี จำนวน 126 คน (ร้อยละ 44.52) รองลงมาคืออายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 90 คน (ร้อยละ 31.81) และอายุ 17-30 ปี จำนวน 67 คน (ร้อยละ 24.67)

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ คืออาชีพเกษตรกร/รับจ้าง จำนวน 159 คน (ร้อยละ 56.18) รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 83 คน (ร้อยละ 29.33) และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 41 คน (ร้อยละ 14.49)

จำแนกตามประเภทของผู้ป่วย พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ไข้ไม่ทราบสาเหตุ จำนวน 141 คน (ร้อยละ 49.82) รองลงมาคือ อุบัติเหตุ จำนวน 73 คน (ร้อยละ 25.80) และโรคทั่วไปไม่ติดต่อกัน จำนวน 69 คน (ร้อยละ 24.38)

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นราย ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศ อายุ อาชีพ และประเภทของผู้ป่วยแตกต่างกัน พบว่า โดยรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ดังนี้

4.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติต่อผู้ป่วยทุกประเภทเหมือนกันโดยไม่แยกอาชีพ หรืออายุของผู้ป่วย และ เจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษาที่เหมือนกันและไม่ควรใช้ภาษาแพทย์

4.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ได้แก่ ควรมีรถบริการส่งผู้ป่วยหนักหรือฉุกเฉิน ควรมีแพทย์และมีห้องรักษาผู้ป่วยอุบัติเหตุในเบื้องต้น

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำสถานีนามัยมากกว่าปัจจุบัน และควรจัดอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการรักษาและยาให้พอ

4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ควรมีการติดตามอาการผู้ป่วยจนผู้ป่วยหาย และ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมผู้ป่วยในช่วงพักฟื้น

4.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ได้แก่ ควรมีการอบรมประชาชนบ่อย ๆ ให้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสุขภาพ และควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเบื้องต้น

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้นำมาอภิปรายผล ตามสมมติฐานการศึกษา ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัย
ด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง**

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี
อนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาไม่เป็นไป
ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตรวจสอบตามลำดับก่อนหลัง ทำให้ผู้มารับบริการ
ด้านสาธารณสุขมีความพึงพอใจ เพราะเป็นไปตามหลักสากลของการให้บริการ
2. การบริการตรวจสอบเป็นระบบชัดเจน ประชาชนที่มารับบริการได้รับการ
บริการที่ถูกต้อง
3. มีแบบฟอร์มต่างๆในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ ทำให้ผู้มาขอรับ
บริการสามารถกรอกแบบฟอร์มได้ทันที
4. มีการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนมีความรู้สึก
ได้รับการเอาใจใส่หลังจากการรับบริการ
5. มีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขเป็นประจำ ทำ
ให้ประชาชนได้ทราบความเคลื่อนไหวต่างๆเกี่ยวกับการให้บริการ

ผลการศึกษา สอดคล้องกับอุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา
ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัด
ชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร
โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับอุทัย พงศ์จันทร์เสถียร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย
ความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อสุขภาพ จังหวัดตรัง ผลการศึกษา
พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52)
ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบล
หนองไผ่แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
จัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับเชษฐชัย
จิตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวม
อยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน

อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับรุ่งสร้อย สุวรรณชาติ (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัย พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ทั้งโดยรวมและรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการตรงเวลา สอดคล้องกับอนันต์ โคตรมั่งคั่ง (2552 : 62-63) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของผู้เสียภาษีที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลยางน้อย อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษา ไม่สอดคล้องกับพรณี แสงจันทร์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ผลการวิจัยพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง อุทัย พงศ์จันทร์เสถียร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อสุขภาพ จังหวัดตรัง ผลการศึกษพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับสุรพงศ์ แสงสำลี (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการรับรู้ข่าวสาร ทศนคติ และความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินีกับสถานีอนามัยทั่วไปในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับศิริชัย ศิริโปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม อยู่ระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับวรภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ

บริการสาธารณะของเทศบาลโดยรวมและรายได้อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ
 อนุภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : 76-77) ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการ
 ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า
 ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า
 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวก
 ที่ได้รับ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านข้อมูลทั่วไป อยู่ในระดับน้อยคือ ด้านระยะเวลา
 ในการบริการไม่สอดคล้องกับบรรณนตรี ศรีหาวงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความ
 พึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาล ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและการโยธา
 สาธารณะของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
 ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ มังกร
 ธุระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
 เทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจ
 ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัด
 ร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

**สมมุติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และประเภทของผู้ป่วยแตกต่างกัน
 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย
 แตกต่างกัน**

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และประเภทของผู้ป่วย
 แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก
 จังหวัดหนองคาย ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. ประชาชน ผู้มารับบริการ ที่มีเพศ อายุ อาชีพ และประเภทของผู้ป่วย
 แตกต่างกันมีความเข้าใจต่อการให้บริการของ สถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัด
 หนองคายไม่แตกต่างกัน เช่น มีความจำกัดด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และเครื่องมือในการ
 ให้บริการรักษาผู้ป่วย

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นคนเดิมที่ให้บริการกับทุกคน โดยให้บริการใน
 ลักษณะที่เหมือนกัน ไม่ว่าผู้มารับการรักษามีเพศใด อายุเท่าใด อาชีพอะไร หรือเป็น
 ผู้ป่วยประเภทใด

3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการตามหน้าที่ของตน มีความเข้าใจความต้องการในการรับบริการของประชาชน โดยถือว่าทุกคนคือผู้ป่วยที่ต้องการความช่วยเหลือ

4. ในการให้บริการของสถานีนามัยยี่ตรีระเบียบเดียวกัน ซึ่งเป็นระเบียบของราชการที่ต้องปฏิบัติกับทุกคนเหมือนกัน โดยไม่แยกเพศ อายุ อาชีพ หรือ ประเภทของผู้ป่วย

จากเหตุผลดังกล่าวน่าจะเป็นเหตุผลที่ทำให้ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และ ประเภทของผู้ป่วยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สถานีนามัยยี่ตรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับอุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับศิริชัย สิริไปต์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิง และที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับรุ่งสร้อย สุวรรณชาติ (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขากันทรวิชัย ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับมังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับอุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพ

ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่สอดคล้องกับพรรณิ แสงจันทิก (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน กลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสุรพงศ์ แสงสำลี (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา การรับรู้ข่าวสาร ทศนคติ และความพึงพอใจในการใช้บริการของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษานวมินทราชินีกับสถานีอนามัยทั่วไปในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ข่าวสาร และมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ไม่สอดคล้องกับวรารักษ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนและประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมืองที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาล คือระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ไม่สอดคล้องกับอรรคเนตร ศรีท้าววงศ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขไปโภคและการโยธาสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขไปโภคและการโยธาสาธารณสุขของเทศบาลตำบลหนองสองห้อง ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับมังกร ฐระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. เสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาทำให้พบว่า สถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ได้ให้บริการกับประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ 2 ด้าน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงการให้บริการในบางประเด็น ผู้ศึกษาจึงให้ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้การตรวจรักษาอย่างรวดเร็วและทันเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีผู้ป่วยอุบัติเหตุ
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจรักษาตรงตามเวลาที่ประกาศไว้ เพราะตามปกติแล้วผู้ป่วยมาขอรับการรักษาตามเวลาที่กำหนด
3. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจ รักษาเพียงพอกับ ผู้ขอรับบริการ
4. เจ้าหน้าที่ควรทำงานแทนกันได้เพื่อให้การบริการตรวจรักษามีความต่อเนื่อง
5. ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำผู้มาขอรับบริการ เพื่อให้เกิดความสบายใจ และมีผลต่อความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น
6. ควรมีรถบริการส่งผู้ป่วยหนักหรือฉุกเฉินเพราะสถิติอุบัติเหตุเพิ่มขึ้น
7. ควรมีการอบรมประชาชนบ่อยๆ ให้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสุขภาพ
8. ควรจัดอุปกรณ์ทางการแพทย์และยาให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน
9. ควรให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ และการใช้ยาสามัญประจำบ้าน เป็นเบื้องต้นกับผู้ป่วยเป็นไข้ที่ไม่ทราบสาเหตุ โดยเน้นกลุ่มประชาชนที่มีอายุระหว่าง 31- 50 ปี กลุ่มอาชีพเกษตรกร และรับจ้าง
10. ควรมีการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บค่าตรวจรักษาให้ประชาชนเข้าใจ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

เนื่องจาก การศึกษาครั้งนี้พบว่า การให้บริการ แต่โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่มี 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างก้าวหน้าของ สถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY