

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ จำแนกตามจำนวนศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษากำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เข้าใจตรงกัน ในการแปลความหมายของข้อมูล ไว้ดังต่อไปนี้

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

df แทน ชั้นของความอิสระ (Degrees of Freedom)

SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)

F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F- distribution)
n	แทน	จำนวนความถี่

2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่กรอกแล้วทั้ง 288 ฉบับ มาจัดหมวดหมู่ตามรายศูนย์บริการสุขภาพ แล้วตรวจนับคะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์และใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปบรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพจำแนกตามจำนวนศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

2.4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ใช้การสรุปประเด็น และนำมาแจกแจงความถี่ นำเสนอในรูปแบบตาราง

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการให้บริการด้านสุขภาพของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 288 คน เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แสดงในตารางที่ 6-9

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	86	29.90
หญิง	202	70.10
รวม	288	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 202 คน (คิดเป็นร้อยละ 70.10) ส่วนเพศชาย จำนวน 86 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.90)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 15 ปี	12	4.20
15 - 34 ปี	33	11.50
35 - 59 ปี	168	58.30
60 ปีขึ้นไป	75	26.00
รวม	288	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-59 ปี ซึ่งมีจำนวน 168 คน (คิดเป็นร้อยละ 58.30) รองลงมา คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 75 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.00) อายุระหว่าง 15-34 ปี จำนวน 33 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.50) และอายุไม่เกิน 15 ปี จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	236	81.90
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	4.90
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	27	9.40
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	5	1.70
ปริญญาตรี	6	2.10
รวม	288	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในระดับ ประถมศึกษา จำนวน 236 คน (คิดเป็นร้อยละ 81.90) รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน 27 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.40) ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 14 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.90) ระดับปริญญาตรี จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.10) และน้อยที่สุด คือ ระดับ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้ทำงาน	28	9.70
นักเรียน/นักศึกษา	13	4.50
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	2.80
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	8	2.80
เกษตรกร	194	67.40
รับจ้างทั่วไป	37	12.80
รวม	288	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 194 คน (คิดเป็นร้อยละ 67.40) รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป จำนวน 37 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.80) ไม่ได้ทำงาน จำนวน 28 คน (คิดเป็นร้อยละ 9.70) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.50) และน้อยที่สุดเท่ากัน คือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.80) เท่ากัน ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของ ศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

จากวัตถุประสงค์การศึกษาค้นคว้าอิสระ ข้อ 1 ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบล ชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด แสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน
สุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด
โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน สุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัย วารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ	4.30	.52	มาก
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.04	.55	มาก
3. ด้านความเพียงพอของการให้บริการ	3.83	.60	มาก
4. ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	4.19	.56	มาก
5. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.00	.52	มาก
รวม	4.05	.45	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน
สุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่
ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, S.D.=.45) หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มาก ทั้ง 5 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังต่อไปนี้ มาก
ที่สุด ได้แก่ ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.30$, S.D.=.52) รองลงมา ได้แก่
ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ($\bar{X}=4.19$, S.D.=.56) ด้านกระบวนการให้บริการ
($\bar{X}=4.04$, S.D.=.55) ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.00$, S.D.=.52) และด้านความเพียงพอของการ
ให้บริการ ($\bar{X}=3.83$, S.D.=.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน
 สุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัชวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด
 ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ

ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน	4.32	.67	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กับทุกคนโดยเท่าเทียมกัน	4.29	.63	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	4.28	.63	มาก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีกิริยาสุภาพ อธิษาศัยดี มีมิตรไมตรี พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเองกับทุกคน	4.31	.68	มาก
รวม	4.30	.52	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัชวารี ในด้านความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.30$, S.D.=.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ($\bar{X}=4.32$, S.D.=.67) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกิริยาสุภาพ อธิษาศัยดี มีมิตรไมตรี พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเองกับทุกคน ($\bar{X}=4.31$, S.D.=.68) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่กับทุกคนโดยเท่าเทียมกัน ($\bar{X}=4.29$, S.D.=.63) และน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=4.28$, S.D.=.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน
 สุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด
 ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. มีป้ายแสดงเวลาทำการ ในการให้บริการของศูนย์ฯ อย่างชัดเจน	4.02	.91	มาก
2. มีป้ายหรือเอกสาร แสดง รายละเอียดกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการแต่ละประเภทอย่างละเอียดชัดเจน	3.85	.89	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปฏิบัติตามกระบวนการขั้นตอน ในการให้บริการแต่ละประเภทตามที่กำหนดอย่างถูกต้อง	4.16	.70	มาก
4. การให้บริการเป็นไปอย่างมีระบบขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.20	.75	มาก
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตรงต่อเวลาในการบริการและเวลาพักตามระยะเวลาที่กำหนด	3.85	.88	มาก
6. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เปิด-ปิด ศูนย์ ตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างถูกต้อง	3.92	.90	มาก
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาทำการตามที่กำหนด	4.02	.84	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการตลอดระยะเวลาในการให้บริการ	4.24	.71	มาก
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขณะรับบริการ ของผู้รับ บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.08	.76	มาก
รวม	4.04	.55	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี ในด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$, S.D.=.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 9 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจให้บริการตลอดระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{X}=4.24$, S.D.=.71) รองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปอย่างมีระบบขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X}=4.20$, S.D.=.75) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามขั้นตอนในการให้บริการแต่ละประเภทตามที่กำหนดอย่างถูกต้อง ($\bar{X}=4.16$, S.D.=.70) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นในขณะรับบริการของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.08$, S.D.=.76) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาทำการตามที่กำหนด ($\bar{X}=4.02$, S.D.=.84) มีป้ายแสดงเวลาทำการในการให้บริการของศูนย์อย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.02$, S.D.=.91) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เปิด-ปิด ศูนย์ฯ ตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.92$, S.D.=.90) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาในการบริการและเวลาพักตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=3.85$, S.D.=.88) และน้อยที่สุด คือ มีป้ายหรือเอกสารแสดงรายละเอียดกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการแต่ละประเภทอย่างละเอียดชัดเจน ($\bar{X}=3.85$, S.D.=.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความพึงพอใจของการให้บริการ

ด้านความพึงพอใจของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. จำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประจำศูนย์ บริการสุขภาพ มีความพึงพอใจสำหรับการให้บริการ	3.99	.88	มาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถ เพียงพอต่อการให้บริการ	4.01	.71	มาก
3. ระยะเวลาของการให้บริการตามที่กำหนด มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ	4.02	.74	มาก
4. เวชภัณฑ์มีความเพียงพอสำหรับการบริการ	3.45	1.09	ปานกลาง
5. วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ ได้แก่ เครื่องตรวจวัดความดันโลหิต เครื่องตรวจและแถบตรวจวัดระดับน้ำตาลในเลือด อุปกรณ์การปฐมพยาบาล มีความเพียงพอสำหรับการบริการ	3.74	.94	มาก

ด้านความพึงพอใจของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
6. วัสดุอุปกรณ์อื่นๆ สำหรับการบริการ ได้แก่ เก้าอี้ โต๊ะตรวจโรค เพียงพอต่อการรับบริการ	3.79	.90	มาก
รวม	3.83	.60	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี ในด้านความพึงพอใจของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$, S.D.=.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาของการให้บริการตามที่กำหนด มีความเหมาะสมเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=4.02$, S.D.=.74) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=4.01$, S.D.=.71) จำนวนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประจำศูนย์บริการสุขภาพ มีความเพียงพอสำหรับการให้บริการ ($\bar{X}=3.99$, S.D.=.88) วัสดุอุปกรณ์อื่นๆ สำหรับการบริการ ได้แก่ เก้าอี้ โต๊ะตรวจโรค เพียงพอต่อการรับบริการ ($\bar{X}=3.79$, S.D.=.90) วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ ได้แก่ เครื่องตรวจวัดความดันโลหิต เครื่องตรวจและแถบตรวจวัดระดับน้ำตาลในเลือด อุปกรณ์การปฐมพยาบาล มีความเพียงพอสำหรับการบริการ ($\bar{X}=3.74$, S.D.=.94) และน้อยที่สุด คือ เวชภัณฑ์ยา มีความเพียงพอสำหรับการบริการ ($\bar{X}=3.45$, S.D.=1.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน
สุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด
ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ

ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกโดยการแนะนำวิธีการและ ขั้นตอนในการรับบริการด้านสุขภาพแต่ละประเภทอย่างชัดเจน	4.10	.65	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการตอบปัญหาข้อสงสัยในการรับ บริการด้านสุขภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสะดวกใน การรับบริการ	4.20	.64	มาก
3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในระหว่างการรับบริการอย่าง เต็มใจ	4.27	.66	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการด้านสุขภาพในแต่ละ ประเภท	4.15	.74	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานขณะให้บริการ แก่ผู้รับบริการ	4.21	.76	มาก
รวม	4.19	.56	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้าน
สุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี ในด้านความสะดวกรวดเร็วของการ
ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19, S.D.=.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับ
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย
ได้ ดังนี้ มากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในระหว่างการรับบริการอย่างเต็มใจ
($\bar{X}=4.27, S.D.=.66$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานขณะให้บริการแก่
ผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.21, S.D.=.76$) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการตอบปัญหาข้อสงสัยในการรับ
บริการด้านสุขภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสะดวกในการรับบริการ ($\bar{X}=4.20, S.D.=.64$)
เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการด้านสุขภาพในแต่ละประเภท ($\bar{X}=4.15, S.D.=.74$) และ

น้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก โดยการแนะนำวิธีการและขั้นตอนในการรับบริการ ด้านคุณภาพแต่ละประเภทอย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.10$, S.D.=.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน
คุณภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด
ด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งจุดที่ตั้งของศูนย์ บริการสุขภาพ อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง	4.21	.72	มาก
2. มีป้ายแสดงสถานที่ตั้งของศูนย์บริการสุขภาพ อย่างชัดเจน	4.24	.86	มาก
3. สถานที่ตั้งของศูนย์บริการสุขภาพ มีความสะดวกต่อการ เดินทางมารับบริการ	4.39	.63	มาก
4. สถานที่ภายในศูนย์บริการสุขภาพ มีความสะอาด เป็น ระเบียบเรียบร้อย	3.88	.73	มาก
5. การจัดสถานที่ให้บริการ มีความเป็นสัดส่วน มีความ สะดวก ในการรับบริการ	4.01	.75	มาก
6. สถานที่ให้บริการ มีวารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ด ประชาสัมพันธ์หรือแผ่นพับด้านสุขภาพไว้ให้บริการสำหรับผู้ มารับบริการอ่านขณะรอรับบริการ	3.28	1.17	ปานกลาง
รวม	4.00	.52	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้าน
คุณภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี ในด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, S.D.=.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มาก 5 ข้อ และระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไป
หาน้อยได้ ดังนี้ มากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของศูนย์บริการสุขภาพ มีความสะดวกต่อการเดินทางมา

รับบริการ ($\bar{X}=4.39$, S.D.=.63) รองลงมา คือ มีป้ายแสดงสถานที่ตั้งของศูนย์บริการสุขภาพ อย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.24$, S.D.=.86) มีการประชาสัมพันธ์แจ้งจุดที่ตั้งของศูนย์บริการสุขภาพอย่างชัดเจน และต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.21$, S.D.=.72) การจัดสถานที่ให้บริการ มีความเป็นสัดส่วน มีความสะดวก ในการรับบริการ ($\bar{X}=4.01$, S.D.=.75) สถานที่ภายในศูนย์บริการสุขภาพ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X}=3.88$, S.D.=.73) และน้อยที่สุด คือ สถานที่ให้บริการ มีวารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์หรือแผ่นพับด้านสุขภาพไว้ให้บริการสำหรับผู้มารับบริการอ่านขณะรอรับบริการ ($\bar{X}=3.28$, S.D.=1.17) ตามลำดับ

3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

3.3.1 ตามวัตถุประสงค์การศึกษา ข้อ 2 ผู้ศึกษาต้องการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ ผลการแสดงผลค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพเป็นรายด้าน แสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบล
 ชัยวาริ อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการด้านสุขภาพ ของ ศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบล ชัยวาริ อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัด ร้อยเอ็ด	ศูนย์บริการสุขภาพ																	
	ศูนย์ฯ หมู่ที่ 1 (n=64)			ศูนย์ฯ หมู่ที่ 2 (n=59)			ศูนย์ฯ หมู่ที่ 13 (n=29)			ศูนย์ฯ หมู่ที่ 14 (n=69)			ศูนย์ฯ หมู่ที่ 16 (n=67)			โดยรวม		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	
1 ด้านความเสมอภาคเท่าเทียม ในการให้บริการ	4.34	.53	มาก	4.25	.44	มาก	4.03	.67	มาก	4.51	.47	มาก	4.22	.50	มาก	4.30	.52	มาก
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.28	.50	มาก	4.05	.50	มาก	3.73	.80	มาก	4.06	.50	มาก	3.91	.48	มาก	4.04	.55	มาก
3. ด้านความเพียงพอของการ ให้บริการ	3.88	.56	มาก	4.09	.45	มาก	3.58	.76	มาก	3.94	.53	มาก	3.56	.62	มาก	3.83	.60	มาก
4. ด้านความสะดวกรวดเร็ว ของการให้บริการ	4.26	.53	มาก	4.29	.43	มาก	3.74	.74	มาก	4.42	.47	มาก	3.98	.52	มาก	4.19	.56	มาก
5. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.03	.48	มาก	4.12	.48	มาก	3.85	.54	มาก	4.14	.50	มาก	3.78	.53	มาก	4.00	.52	มาก
รวม	4.16	.42	มาก	4.14	.38	มาก	3.76	.64	มาก	4.17	.36	มาก	3.87	.43	มาก	4.05	.45	มาก

จากตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพเป็นรายด้าน พบว่า โดยภาพรวม ด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.30$, S.D.=.52) ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความเพียงพอของการให้บริการ ($\bar{X}=3.83$, S.D.=.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ ศูนย์ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดและน้อยที่สุดในแต่ละด้านมีดังต่อไปนี้

1. ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ ศูนย์ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ศูนย์หมู่ที่ 14 ($\bar{X}=4.51$, S.D.=.47) และศูนย์ที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ศูนย์หมู่ที่ 13 ($\bar{X}=4.03$, S.D.=.67)
2. ด้านกระบวนการให้บริการ ศูนย์ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ศูนย์หมู่ที่ 1 ($\bar{X}=4.28$, S.D.=.50) และศูนย์ที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ศูนย์หมู่ที่ 13 ($\bar{X}=3.73$, S.D.=.80)
3. ด้านความเพียงพอของการให้บริการ ศูนย์ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ศูนย์หมู่ที่ 2 ($\bar{X}=4.09$, S.D.=.45) และศูนย์ที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ศูนย์หมู่ที่ 16 ($\bar{X}=3.56$, S.D.=.62)
4. ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ศูนย์ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ศูนย์หมู่ที่ 14 ($\bar{X}=4.42$, S.D.=.47) และศูนย์ที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ศูนย์หมู่ที่ 13 ($\bar{X}=3.74$, S.D.=.74)
5. ด้านสถานที่ให้บริการ ศูนย์ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ศูนย์หมู่ที่ 14 ($\bar{X}=4.14$, S.D.=.50) และศูนย์ที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ศูนย์หมู่ที่ 16 ($\bar{X}=3.78$, S.D.=.53)

3.3.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอ โพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพแตกต่างกันเป็นรายด้าน แสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพแตกต่างกันเป็นรายด้าน

(n = 288)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.80	4	1.45	5.61	.000*
	ภายในกลุ่ม	73.11	283	.25		
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.63	4	1.90	6.76	.000*
	ภายในกลุ่ม	79.90	283	.28		
3. ด้านความเพียงพอของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.65	4	2.91	8.93	.000*
	ภายในกลุ่ม	92.26	283	.32		
4. ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	13.51	4	3.38	12.38	.000*
	ภายในกลุ่ม	77.24	283	.27		
5. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.17	4	1.54	6.14	.000*
	ภายในกลุ่ม	71.02	283	.25		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.77	4	1.69	9.15	.000*
	ภายในกลุ่ม	52.33	283	.18		

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพที่แตกต่างกัน พบว่า ค่า f ที่คำนวณได้เท่ากับ 9.15 และมีค่า Sig เท่ากับ .000* แสดงว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference) โดยทดสอบเปรียบเทียบ เป็นรายค้ำน แสดงในตารางที่ 18-22

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ เพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD)

ศูนย์บริการสุขภาพ		ศูนย์ฯ ม.1	ศูนย์ฯ ม.2	ศูนย์ฯ ม.13	ศูนย์ฯ ม.14	ศูนย์ฯ ม.16
	\bar{X}	4.34	4.25	4.03	4.51	4.22
ศูนย์ฯ ม.1	4.34	-	-	.3054*	-	-
ศูนย์ฯ ม.2	4.25	-	-	-	-.2566*	-
ศูนย์ฯ ม.13	4.03	-.3054*	-	-	-.4764*	-
ศูนย์ฯ ม.14	4.51	-	.2566*	.4764*	-	.2945*
ศูนย์ฯ ม.16	4.22	-	-	-	-.2945*	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่(LSD) ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยศูนย์บริการสุขภาพ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันมากที่สุดในด้านความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ คือ ศูนย์หมู่ที่ 14 กับศูนย์หมู่ที่ 13

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ เพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD)

ศูนย์บริการสุขภาพ		ศูนย์ฯ ม.1	ศูนย์ฯ ม.2	ศูนย์ฯ ม.13	ศูนย์ฯ ม.14	ศูนย์ฯ ม.16
	\bar{X}	4.28	4.05	3.73	4.06	3.91
ศูนย์ฯ ม.1	4.28	-	.2342*	.5533*	.2249*	.3675*
ศูนย์ฯ ม.2	4.05	-.2342*	-	.3191*	-	-
ศูนย์ฯ ม.13	3.73	-.5533*	-.3191*	-	-.3284*	-
ศูนย์ฯ ม.14	4.06	-.2249*	-	.3284*	-	-
ศูนย์ฯ ม.16	3.91	-.3675*	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่(LSD) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยศูนย์บริการสุขภาพ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันมากที่สุดในด้านกระบวนการให้บริการ คือ ศูนย์หมู่ที่ 1 กับ ศูนย์หมู่ที่ 13

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ ด้านความเพียงพอของการให้บริการ เพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD)

ศูนย์บริการสุขภาพ		ศูนย์ฯ ม.1	ศูนย์ฯ ม.2	ศูนย์ฯ ม.13	ศูนย์ฯ ม.14	ศูนย์ฯ ม.16
	\bar{X}	3.88	4.09	3.58	3.94	3.56
ศูนย์ฯ ม.1	3.88	-	-.2128*	.2971*	-	.3154*
ศูนย์ฯ ม.2	4.09	.2128*	-	.5099*	-	.5282*
ศูนย์ฯ ม.13	3.58	-.2971*	-.5099*	-	-.3640*	-
ศูนย์ฯ ม.14	3.94	-	-	.3640*	-	.3823*
ศูนย์ฯ ม.16	3.56	-.3154*	-.5282*	-	-.3823*	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่(LSD) ด้านความพึงพอใจของการให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยศูนย์บริการสุขภาพ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันมากที่สุดในด้านความพึงพอใจของการให้บริการ คือ ศูนย์หมู่ที่ 2 กับศูนย์หมู่ที่ 13

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ เพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD)

ศูนย์บริการสุขภาพ		ศูนย์ฯ ม.1	ศูนย์ฯ ม.2	ศูนย์ฯ ม.13	ศูนย์ฯ ม.14	ศูนย์ฯ ม.16
	\bar{X}	4.26	4.29	3.74	4.42	3.98
ศูนย์ฯ ม.1	4.26	-	-	.5246*	-	.2804*
ศูนย์ฯ ม.2	4.29	-	-	.5536*	-	.3094
ศูนย์ฯ ม.13	3.74	-.5246*	-.5536*	-	-.6853*	-.2442*
ศูนย์ฯ ม.14	4.42	-	-	.6853*	-	.4411*
ศูนย์ฯ ม.16	3.98	-.2804*	-.3094*	.2442*	-.4411*	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่(LSD) ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยศูนย์บริการสุขภาพ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันมากที่สุดในด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ คือ ศูนย์หมู่ที่ 14 กับศูนย์หมู่ที่ 13

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ ด้านสถานที่ให้บริการ เพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD)

ศูนย์บริการสุขภาพ		ศูนย์ฯ ม.1	ศูนย์ฯ ม.2	ศูนย์ฯ ม.13	ศูนย์ฯ ม.14	ศูนย์ฯ ม.16
	\bar{x}	4.03	4.12	3.85	4.14	3.78
ศูนย์ฯ ม.1	4.03	-	-	-	-	.2503*
ศูนย์ฯ ม.2	4.12	-	-	.2737*	-	.3407*
ศูนย์ฯ ม.13	3.85	-	-.2737*	-	-.2919*	-
ศูนย์ฯ ม.14	4.14	-	-	.2919*	-	.3589*
ศูนย์ฯ ม.16	3.78	-.2503*	-.3407*	-	-.3589*	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่(LSD) ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยศูนย์บริการสุขภาพ ที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันมากที่สุดในด้านสถานที่ให้บริการ คือ ศูนย์หมู่ที่ 14 กับศูนย์หมู่ที่ 16

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้ให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

จากวัตถุประสงค์ ข้อ 3 ผู้ศึกษาต้องการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 175 คน ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด แสดงในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของ
ศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ความถี่)
1. ด้านกระบวนการให้บริการ	
1.1 ป้ายแสดงขบวนการขั้นตอนยังไม่ชัดเจน	7
1.2 เจ้าหน้าที่เปิดปิดศูนย์ไม่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	12
รวม	19
2. ด้านความเพียงพอของการให้บริการ	
2.1 อยากให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้มากขึ้น	9
2.2 อยากให้จัดอบรมเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพิ่มเติมเป็นประจำทุกปี	6
2.3 อยากให้เพิ่มระยะเวลาให้บริการ ถึง 16.00 น.หรือ ตลอด 24 ชั่วโมง	5
2.4 เวชภัณฑ์ยามีน้อย ไม่เพียงพอ ควรจัดให้เพียงพอ	82
2.5 อยากให้เพิ่มประเภทยาภายในศูนย์ฯ ให้ครบทุกประเภท	26
2.6 อุปกรณ์ปฐมพยาบาล เครื่องตรวจต่างๆและแถบตรวจเบาหวานมีน้อย ไม่เพียงพอ	13
2.7 เก้าอี้นั่งรอรับบริการยังไม่เพียงพอ	6
รวม	147
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	
3.1 อยากให้สถานที่ภายในศูนย์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาด เป็นสัดส่วนมากขึ้น	6
3.2 อยากให้ขยาย ปรับปรุงภายในศูนย์หรือจัดสร้างใหม่ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการรับบริการ	28
3.3 เอกสาร วารสาร แผ่นพับความรู้เกี่ยวกับสุขภาพมีน้อย ควรจัดหาเพิ่มเติม	29
3.4 อยากให้จัดหาหนังสือพิมพ์มาไว้คอยบริการ	7
3.5 อยากให้มีห้องน้ำไว้สำหรับบริการประชาชน	2
3.6 อยากให้มีเตียงผู้ป่วยไว้คอยบริการ	3
3.7 อยากให้มีจุดบริการนำคัมสำหรับผู้มารับบริการ	1
รวม	76

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (ความถี่)
4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	
4.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการดี รวดเร็วทันใจ	17
4.2 มีความรู้สึกอุ่นใจที่มีศูนย์บริการและยาอยู่ใกล้บ้าน จึงอยากให้เปิดบริการต่อไป	31
4.3 อยากให้เพิ่มค่าตอบแทนให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	4
4.4 อยากให้มีเครื่องออกกำลังกายประจำศูนย์	2
4.5 อยากให้เจ้าหน้าที่ออกตรวจนอกสถานที่ด้วย	1
4.6 อยากให้มีผู้ที่จบแพทย์หรือพยาบาลมาอยู่ประจำศูนย์ จะได้เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ	5
รวม	60

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการด้านสุขภาพของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด หลายด้าน โดยภาพรวมสามารถเรียงลำดับความถี่ของข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อยได้ ดังต่อไปนี้ ด้านความเพียงพอของการให้บริการ (147 ความถี่) ด้านสถานที่ให้บริการ (76 ความถี่) ข้อเสนอแนะอื่นๆ (60 ความถี่) และด้านกระบวนการให้บริการ (19 ความถี่) ตามลำดับ ส่วนด้านความเสมอภาคของการให้บริการและด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ไม่มีผู้เสนอแนะ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีดังต่อไปนี้ 1. ด้านกระบวนการให้บริการ เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อยคือ เจ้าหน้าที่เปิดปิดศูนย์ไม่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด (12 ความถี่) และ ป้ายแสดงขบวนการขั้นตอนยังไม่ชัดเจน (7 ความถี่) ตามลำดับ 2. ด้านความเพียงพอของการให้บริการ เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย คือ เวชภัณฑ์ยามีน้อย ไม่เพียงพอ ควรจัดให้เพียงพอ (82 ความถี่) อยากให้เพิ่มประเภทยาภายในศูนย์ให้ครบทุกประเภท (26 ความถี่) อุปกรณ์ปฐมพยาบาล เครื่องตรวจต่างๆ และแถบตรวจเบาหวานมีน้อย ไม่เพียงพอ (13 ความถี่) อยากให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้มากขึ้น (9 ความถี่) อยากให้จัดอบรมเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพิ่มเติมเป็นประจำทุกปี ซึ่งเท่ากับเก้าอี้นั่งรอรับบริการยังไม่เพียงพอ (6 ความถี่) และอยากให้เพิ่มระยะเวลาให้บริการถึง 16.00 น. หรือตลอด 24 ชั่วโมง (5 ความถี่) ตามลำดับ 3. ด้านสถานที่ให้บริการ เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย คือ เอกสาร วารสาร แผ่นพับความรู้เกี่ยวกับสุขภาพมีน้อย ควรจัดหาเพิ่มเติม (29 ความถี่)

อยากให้ขยาย ปรับปรุงภายในศูนย์หรือจัดสร้างใหม่ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการรับบริการ (28 ความถี่) อยากให้จัดหาหนังสือพิมพ์มาไว้คอยบริการ (7 ความถี่) อยากให้สถานที่ภายในศูนย์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด เป็นสัดส่วนมากขึ้น (6 ความถี่) อยากให้มีเตียงผู้ป่วยไว้คอยบริการ (3 ความถี่) อยากให้มีห้องน้ำไว้สำหรับบริการประชาชน (2 ความถี่) และอยากให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ (1 ความถี่) ตามลำดับ 4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย คือ รู้สึกอุ่นใจที่มีศูนย์บริการและยาอยู่ใกล้บ้าน จึงอยากให้มีบริการต่อไป (31 ความถี่) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี รวดเร็วทันใจ (17 ความถี่) อยากให้มีผู้ที่จบแพทย์หรือพยาบาลมาอยู่ประจำศูนย์ จะได้เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ (5 ความถี่) อยากให้เพิ่มค่าตอบแทนให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ (4 ความถี่) และอยากให้มีเจ้าหน้าที่ออกตรวจนอกสถานที่ด้วย (1 ความถี่) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY