

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีอนามัยบ้านนาหลวง
จังหวัดสกลนคร**

นายชวน โทอิ่ง

**การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

พ.ศ. 2552

**Citizen Satisfaction on Services of Naluang Public Health Center,
Sakolnakorn Province**

Mr. Chuan Tho-ing

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University**

2009

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีอนามัย
บ้านนาหลวง จังหวัดสกลนคร
ชื่อและนามสกุล นายชวน ไทอิ่ง
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวิวัฒน์

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวิวัฒน์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



(รองศาสตราจารย์อังฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 16 เดือน ส.ค. พ.ศ. ๒๕๖๖

ชื่อการศึกษา คำนวณว่าอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีอนามัยบ้านหลวง
จังหวัดสกลนคร

ผู้ศึกษา นายชวน โทอิ่ง ปริญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต ปีการศึกษา 2552

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านหลวงตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร (2) เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีอนามัยบ้านหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร จำแนกตามพื้นที่

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชน อายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการในสถานีอนามัยบ้านหลวง 8 หมู่บ้าน จำนวน 242 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว

ผลการศึกษา พบว่า (1) ความพึงพอใจโดยรวม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือด้านด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (2) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกตามพื้นที่พบว่า การบริการของสถานีอนามัยใน 8 หมู่บ้าน ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ ความพึงพอใจ การบริการ สถานีอนามัยบ้านหลวง จังหวัดสกลนคร

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลงได้ เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์อย่างสูงจากที่ปรึกษาหลายท่าน ซึ่งผู้เขียนขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ ดร. จิระ ประทีป ที่ให้คำชี้แนะ ขอขอบคุณ คุณมานิตย์ ไชยพะยวน นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร คุณถาวร เมฆราช นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร และคุณอุดม วรโคตร นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ โรงพยาบาลต่างอย ที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำทางวิชาการที่มีค่าซึ่งรวมทั้งตรวจสอบความตรงในเนื้อหาของเครื่องมือ ช่วยวิเคราะห์ทางสถิติ และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ งานฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณ หัวหน้าสถานีอนามัยบ้านนาหลวงและ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง ประจำสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ทุกคนที่ช่วยค้นข้อมูลและบันทึกข้อมูล ตลอดจนประธานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทุกหมู่บ้าน ในตำบลจันทร์เพ็ญ ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล และ ที่สำคัญขอขอบคุณ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวงที่ให้ความร่วมมือ ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทางการบริหารรัฐกิจ ซึ่งผู้ศึกษาจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารหน่วยงาน เพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชนต่อไป

ชวน ไทอิ่ง

มีนาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	13
การจัดบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข	18
การให้บริการของสถานอนามัยบ้านนาหลวง	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	42
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ 5 ด้าน	46
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามพื้นที่	96

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	99
สรุปการวิจัย	99
อภิปรายผล	104
ข้อเสนอแนะ	107
บรรณานุกรม	109
ภาคผนวก	113
แบบสอบถาม	114
ประวัติผู้ศึกษา	117

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนผู้มารับบริการ	35
ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	42
ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มอายุ	42
ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส ..	43
ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา ...	43
ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	44
ตารางที่ 4.6 จำนวน ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้	45
ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้	46
ตารางที่ 4.8 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างเสมอภาค หมู่ที่ 1	47
ตารางที่ 4.9 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างทันเวลา หมู่ที่ 1	48
ตารางที่ 4.10 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างพอเพียง หมู่ที่ 1	49
ตารางที่ 4.11 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมู่ที่ 1	50
ตารางที่ 4.12 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างก้าวหน้า หมู่ที่ 1	51
ตารางที่ 4.13 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนหมู่ที่ 2	52
ตารางที่ 4.14 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างเสมอภาค หมู่ที่ 2	53
ตารางที่ 4.15 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างทันเวลา หมู่ที่ 2	54
ตารางที่ 4.16 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างพอเพียง หมู่ที่ 2	55
ตารางที่ 4.17 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมู่ที่ 2	56
ตารางที่ 4.18 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างก้าวหน้า หมู่ที่ 2	57
ตารางที่ 4.19 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนหมู่ที่ 3	58
ตารางที่ 4.20 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างเสมอภาค หมู่ที่ 3	59
ตารางที่ 4.21 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างทันเวลา หมู่ที่ 3	60
ตารางที่ 4.22 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างพอเพียง หมู่ที่ 3	61
ตารางที่ 4.23 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมู่ที่ 3	62
ตารางที่ 4.24 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างก้าวหน้า หมู่ที่ 3	63
ตารางที่ 4.25 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนหมู่ที่ 4	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.53 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมู่ที่ 8	92
ตารางที่ 4.54 จำนวน และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านให้บริการอย่างก้าวหน้า หมู่ที่ 8	93
ตารางที่ 4.55 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกรายหมู่บ้าน	94
ตารางที่ 4.56 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแยกรายหมู่บ้าน	95
ตารางที่ 4.57 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคแยกตามพื้นที่	96
ตารางที่ 4.58 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาแยกตามพื้นที่	96
ตารางที่ 4.59 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแยกตามพื้นที่	97
ตารางที่ 4.60 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแยกตามพื้นที่	97
ตารางที่ 4.61 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแยกตามพื้นที่	98
ตารางที่ 4.62 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ด้านการให้บริการในภาพรวมแยกตามพื้นที่	98

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	5
ภาพที่ 1.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา	6
ภาพที่ 2.1 กรอบอัตรากำลังตำแหน่งในสถานีนอนมัย	26
ภาพที่ 2.2 ภารกิจงานของสถานีนอนมัย	29
ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการให้บริการของสถานีนอนมัย	30

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ในยุคโลกาภิวัตน์ ยุคแห่งข้อมูลข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วในทุกด้าน สังคมโลกต้องพึ่งพาอาศัยและอยู่ใกล้ชิดกันมากขึ้นเป็นโลกรั้วพรหมแดนปัญหาสังคมต่างๆมีการกล่าวถึงในเวทีระดับโลกเช่น ปัญหาโลกร้อน ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ ปัญหาเอดส์ หรือการระบาดของโรคใหม่ๆ เป็นต้น องค์การอนามัยโลกเพื่อสาธารณะประโยชน์ต่างๆมีการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายระดับโลกมีศักยภาพและบทบาทระหว่างประเทศ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้เกิดการพัฒนาระบบเทคโนโลยีทางด้านต่างๆ มากมาย โดยเฉพาะ เทคโนโลยีด้านการแพทย์ และการสาธารณสุข มีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ทำให้มนุษย์ไขปริศนาเรื่องโรคร้ายไข้เจ็บ และคลี่คลายปัญหาความเจ็บป่วยต่างๆ ไปได้มาก ลดความสูญเสียในชีวิต ทำให้มนุษย์มีอายุยืนยาวขึ้น ถึงแม้มนุษย์จะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพียงใด แต่ก็ยังไม่สามารถตามการเปลี่ยนแปลงธรรมชาติของโรคที่อุบัติขึ้นได้ทัน ประกอบกับภาวะโลกรั้วพรหมแดนในยุคปัจจุบัน มนุษย์มีการไปมาหาสู่กันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้มีการแพร่ระบาดของโรคใหม่ๆอย่างรวดเร็วเช่นกัน โดยเฉพาะโรคที่อุบัติขึ้นใหม่ เช่น โรคไข้หวัดนก โรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 รวมถึงการกลับมาระบาดของโรคที่เคยควบคุมได้ เช่น โรคติดต่อโดยแมลงและสัตว์เป็นพาหะ นอกจากนี้ปัญหาสุขภาพที่เกิดจากพฤติกรรมความเป็นอยู่ ผนวกกับความเจริญทางเทคโนโลยี ที่ทำให้มนุษย์มีความเป็นอยู่ที่สะดวกสบายขึ้น มีอาหารการกินที่อุดมสมบูรณ์ มีภาวะที่ต้องเร่งรีบในการทำงานจึงขาดการออกกำลังกาย ทำให้เกิดโรคร้ายต่างๆเช่นโรคหัวใจ โรคเบาหวาน ความดันโลหิต โรคอ้วน อุบัติเหตุ อุบัติภัย ฯลฯ ตลอดจนเกิดปัญหาสังคมต่างๆมากมาย ซึ่งปัญหาเหล่านี้ มีความเชื่อมโยง เกี่ยวพันกัน ในระดับต่างๆ ตั้งแต่ ระดับครอบครัว จนถึงระดับประเทศ และระดับโลก นับเป็นภัยคุกคามที่อยากจะควบคุม

ในประเทศไทย การแก้ไขปัญหาสุขภาพ และความเจ็บป่วยของประชาชนถือเป็นภาระหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุข (พ.ร.บ.ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 : 19) กฎหมาย ได้บัญญัติให้กระทรวงสาธารณสุข มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน ควบคุม และรักษาโรคร้าย การฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน และราชการอื่นตามที่มี

กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในการให้บริการนั้น

กระทรวงสาธารณสุข ได้จัดหน่วยบริการสาธารณสุข เป็น 3 ระดับ (สุวิทย์ วิบุลย์ผลประเสริฐ, 2547) ได้แก่

หน่วยบริการปฐมภูมิ หมายถึง สถานบริการระดับแรกที่อยู่ใกล้ชีวิตชุมชนมีศักยภาพในการให้บริการด้านเวชกรรมหรือทันตกรรมขั้นพื้นฐานตรงตามเกณฑ์ปฐมภูมิ ได้แก่ สถานีอนามัย ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน

หน่วยบริการทุติยภูมิ เป็นหน่วยบริการที่มีแพทย์ประจำ สามารถให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข รับการส่งต่อผู้ป่วยมาจากหน่วยบริการปฐมภูมิ หน่วยบริการในระดับนี้ได้แก่ โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป

หน่วยบริการตติยภูมิ เป็นหน่วยบริการที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ หรือรักษาโรคเฉพาะทาง ประกอบด้วยโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลเฉพาะทาง เช่น ศูนย์โรคหัวใจ สถาบันมะเร็ง สถาบันโรคทรวงอก หรือโรงพยาบาลเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นต้น

การพัฒนาทางการแพทย์และการสาธารณสุขของประเทศไทยในปัจจุบัน มุ่งเน้นบริการสุขภาพที่รวดเร็ว มีคุณภาพและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมและเป็นธรรม การจัดระบบบริการที่มีการสนับสนุนกันในทุกระดับ ไม่ตัดขาดจากกัน ทั้งในเรื่องการบริหารจัดการ การแลกเปลี่ยนทางด้านวิชาการและวิทยาการใหม่ๆ ตลอดจนการส่งต่อผู้ป่วย เพื่อการรักษาที่ถูกต้อง และแผนพัฒนาสาธารณสุข ฉบับที่ 9 กำหนดให้สถานบริการสาธารณสุขทุกระดับ มีการจัดการที่ได้มาตรฐาน ได้มีการกำหนดเกณฑ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานบริการทุกระดับ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินการจัดการคุณภาพการให้บริการ (สำนักนโยบายและแผน กระทรวงสาธารณสุข ,2544)

สถานีอนามัย ซึ่งถือเป็นหน่วยบริการระดับปฐมภูมิ ของกระทรวงสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เป็นสถานบริการสาธารณสุขที่ไม่มีแพทย์ประจำ ให้บริการประชาชนแบบผสมผสาน มีภารกิจหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ด้านการควบคุมป้องกันโรค ด้านส่งเสริมสุขภาพ ด้านการฟื้นฟูสภาพและการดูแลผู้พิการ นอกจากภารกิจหลักแล้ว สถานีอนามัย ยังมีภารกิจรองที่ต้องสนับสนุนบริการ ทั้งการสนับสนุนการดำเนินงานสาธารณสุขในท้องถิ่น และการพัฒนาชุมชน การวางแผนแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพให้เหมาะสมและสอดคล้องกับท้องถิ่น ตลอดจนการทำงานบูรณาการ ร่วมกับหน่วยอื่นๆในพื้นที่ สถานีอนามัยจึงต้องทำงานเกี่ยวข้องกับประชาชนในเขตรับผิดชอบ ตั้งแต่เกิดจนตาย แต่การให้บริการดังกล่าวมีข้อจำกัดด้านกำลังคน และความพอใจในการรับบริการเพียงร้อยละ 42.7 (ดำรง ไชยศิริ, 2536)

ประกอบกับประชาชนส่วนใหญ่นิยมใช้บริการที่โรงพยาบาลในระดับอำเภอและจังหวัด โดยเชื่อว่าโรงพยาบาลทั้งสองแห่ง มียาที่ดีกว่าและหมอที่เก่งกว่าที่สถานีอนามัยทั้งที่เจ็บป่วยไม่รุนแรง ทำให้ผู้ป่วยในโรงพยาบาลระดับอำเภอและจังหวัดเพิ่มสูงขึ้นเป็นปัญหาในการจัดระบบบริการสาธารณสุขในระดับจังหวัด (คำรณ ไชยศิริ, 2536) นอกจากนี้พิจารณาความพึงพอใจจากการวินิจฉัยยังมีดัชนีชี้วัดความพึงพอใจโดยอ้อม จากการสังเกตความแนบแน่นระหว่างชุมชนและสถานีอนามัย (สันติภาพ วงศ์ศิริ, 2536) กว่าครึ่งมีการเกิดกูกันเห็นได้จากมีการจัดหาทุนทรัพย์โดยการทอดผ้าป่าณ สถานีอนามัยเพื่อนำปัจจัยทำนุบำรุง หรือจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก พัสตครุภัณฑ์ เครื่องมือแพทย์หรือจัดหาสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน จากงบประมาณองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น นับเป็นการสนับสนุนการพัฒนาสาธารณสุขอีกส่วนหนึ่งด้วย

สำหรับสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร เป็นสถานีอนามัย จำนวน 1 ใน 4 แห่ง ของอำเภอเต่างอย มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำ 4 คน ประกอบด้วย หัวหน้าสถานีอนามัย (นักวิชาการสาธารณสุข) 1 คน พยาบาลวิชาชีพ 1 คน และเจ้าพนักงานสาธารณสุข 2 คน และมีลูกจ้างตำแหน่งผู้ช่วยเหลือคนไข้ 2 คน รับผิดชอบ เขตพื้นที่ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอเต่างอย จำนวน 8 หมู่บ้าน ประชากร 7,020คน(แบบสำรวจประชากรกลางปี ณ 1 มิถุนายน 2552) ผลการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน ปีงบประมาณ 2551 มีผู้มารับบริการรายใหม่ 2,247 คนแยกเป็นผู้มารับบริการอายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 673 คน อายุ 15 ปี ขึ้นไป 1,574 คน จำนวนครั้งที่ให้บริการ 7,964 ครั้ง เฉลี่ยผู้มารับบริการ 21.8 คนต่อวัน (รายงานประจำปี : ผลการปฏิบัติงานปีงบประมาณ 2551) และปีงบประมาณ 2552มีผู้มารับบริการรายใหม่ 2,395 คน แยกเป็นผู้มารับบริการอายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 963 คน อายุ 15 ปี ขึ้นไป 1,432 คน รวมจำนวนที่มารับบริการ 8,749 ครั้ง เฉลี่ยผู้มารับบริการ 23.9 คนต่อวัน (รายงานประจำปี : ผลการปฏิบัติงานปีงบประมาณ 2552) สถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ เปิดให้บริการประชาชน ตั้งแต่ พ.ศ.2532 จนถึงปัจจุบันซึ่งเป็นระยะเวลา 20 ปีในการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน ยังมีได้มีการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ว่าอยู่ในระดับใด และต้องการให้แก้ไขปรับปรุงในส่วนใดบ้างดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

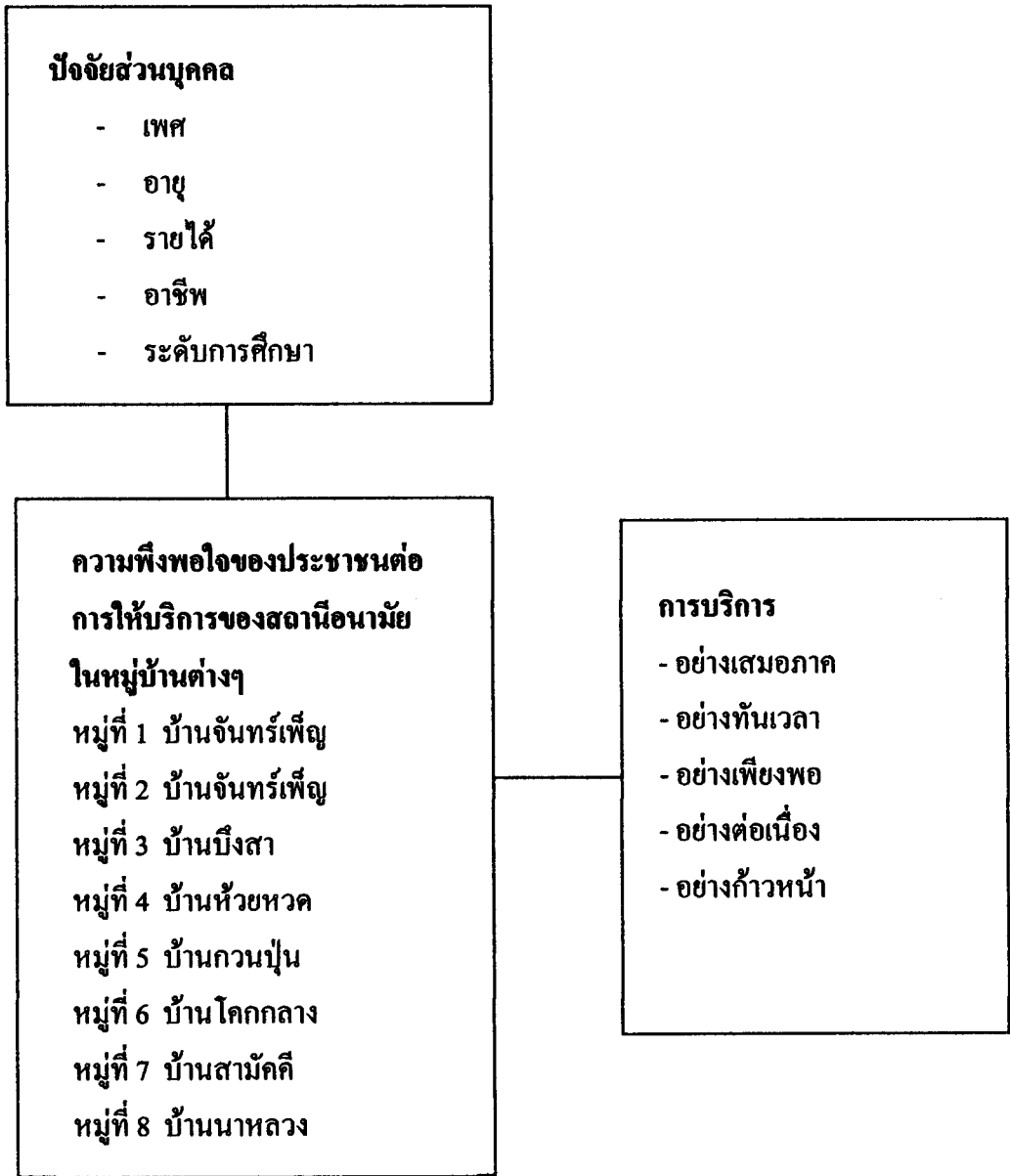
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีนามัยบ้านนาหลวงตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอต่างอย จังหวัดสกลนคร

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอต่างอย จังหวัดสกลนคร จำแนกตามพื้นที่

3. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอต่างอย จังหวัดสกลนคร โดยใช้ทฤษฎีความพึงพอใจการให้บริการของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D.Millet อ้างใน นันทพร ดำรงพงศ์, 2547 : 23) เป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการ ศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอเต่างอย จังหวัด สกลนคร ด้วยปัจจัยความพึงพอใจของการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

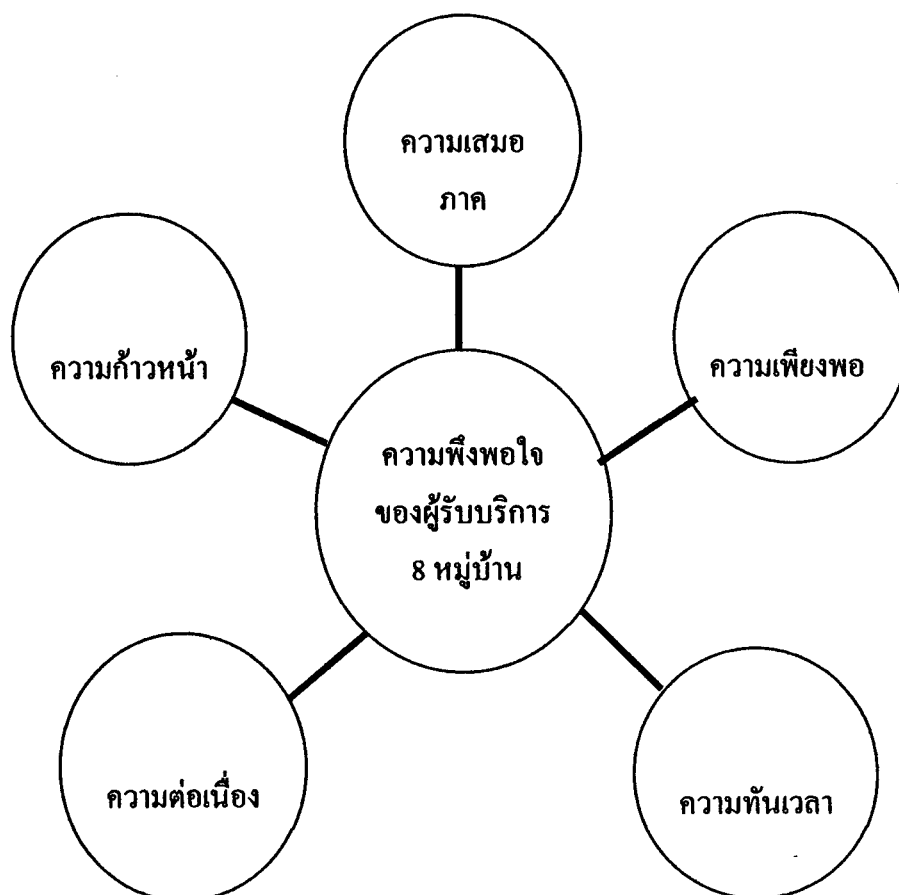
การให้บริการอย่างเสมอภาค

การให้บริการอย่างทันเวลา

การให้บริการอย่างเพียงพอ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างก้าวหน้า



ภาพที่ 1.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ผู้มารับบริการในสถานอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอเต่างอย จังหวัด สกลนคร จำนวน 606 คน กลุ่มตัวอย่างคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 242 คน

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบของสถานอนามัยบ้านนา หลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร จำนวน 8 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านจันทร์เพ็ญ หมู่ที่ 2 บ้านจันทร์เพ็ญ หมู่ที่ 3 บ้านบึงสา หมู่ที่ 4 บ้านห้วยหวด หมู่ที่ 5 บ้าน กวนปุ่น หมู่ที่ 6 บ้านโคกกลาง หมู่ที่ 7 บ้านสามัคคี และหมู่ที่ 8 บ้านนาหลวง

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ศึกษาในช่วงปี 2552

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 สถานอนามัย(สต.) หมายถึง สถานบริการสาธารณสุขระดับต้น ที่ตั้งอยู่ในระดับ หมู่บ้านและตำบลของกระทรวงสาธารณสุข ในที่นี้หมายถึง สถานอนามัยบ้านนาหลวง ตำบล จันทร์เพ็ญ อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร

5.2 การบริการ หมายถึง การปฏิบัติ หรือการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในที่นี้ หมายถึง บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข ซึ่งประกอบด้วย การรักษาพยาบาล ส่งเสริม สุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพร่างกาย ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข สถานี อนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร

5.3 ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในที่นี้หมายถึง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานในสถานอนามัยบ้านนาหลวง

5.4 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการ จากสถานอนามัยบ้านนาหลวง ด้านรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพร่างกาย และบันทึก ประวัติผู้รับบริการในทะเบียนผู้รับบริการของสถานอนามัย

5.5 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ ของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ ให้บริการในที่นี้หมายถึงความพึงพอใจ ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่าง ทันเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

5.6 พื้นที่เขตรับผิดชอบ หมายถึง พื้นที่หมู่บ้านในความดูแลของสถานอนามัยบ้าน นาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร

5.7 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการตามลำดับก่อนหลังของผู้มา รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการแก่ผู้มีสิทธิสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลทุกประเภท

อย่างเท่าเทียมกัน ให้ความสำคัญ เอาใจใส่กับผู้มารับบริการ เช่นเดียวกันทุกคน และการให้บริการ โดยความสุภาพอ่อนโยนกับผู้มารับบริการทุกคน

5.8 การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึงการให้บริการ อย่างรวดเร็ว การได้รับการ ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการอย่างเข้าใจ ใช้เวลาในขั้นตอนการตรวจโรค วินิจฉัยโรค และจ่ายยา อย่างเหมาะสม การให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที และมีระบบส่งต่อไปรักษาที่ โรงพยาบาลอย่างรวดเร็ว

5.9 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ การมียาเวชภัณฑ์ มีเครื่องมือ อุปกรณ์การแพทย์ การจัดให้มีสถานที่ เช่นห้องตรวจโรค ที่จอครด ห้องน้ำ ห้องส้วม ที่มีคุณภาพและพอเพียงต่อผู้มารับบริการ และการให้คำแนะนำ คำปรึกษาด้านสุขภาพ

5.10 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการนอกเวลาราชการ การ ให้บริการอย่างครบถ้วนตามขั้นตอน การได้รับความรู้ ด้านสุขภาพ หรือสุขศึกษาจากเจ้าหน้าที่ การ ได้รับการบริการหลังการรักษาและติดตามเยี่ยมที่บ้าน

5.11 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึงการให้บริการโดยใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ทาง การแพทย์ที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานบริการ มีการแก้ไข ปรับปรุงระเบียบปฏิบัติ ทำให้การเข้ารับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ผู้รับบริการมีความสะดวกใน การรับบริการมากขึ้นกว่าเดิม และผู้ให้บริการมีวิธีการ หรือนำนวัตกรรมใหม่ๆมาใช้ในการให้ ผู้รับบริการ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 นำผลการศึกษาวิจัย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน มา เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน ให้ตรงตาม ความต้องการของผู้รับบริการได้มากที่สุด

6.2 นำผลการศึกษาวิจัย ระดับความพึงพอใจ ของประชาชน มาเป็นข้อมูลพื้นฐาน สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร โดยรวบรวมข้อมูล ทฤษฎี จากเอกสาร ตำราและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. การจัดการบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข
4. การให้บริการของสถานอนามัยบ้านนาหลวง
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ความหมายของความพึงพอใจพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปมักจะศึกษากันใน 2 มิติคือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นในมิติหลังคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เชนคุปต์ (2539: 23 อ้างถึงใน ณัฐสรวิญ บวรภัทรกุล, 2548:7) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกทางบวกของบุคคล ที่เป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่บุคคลได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องกับสิ่งที่บุคคลหวังเอาไว้ ในสถานการณ์การบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อผู้ให้ และผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการ สามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการประเมินคุณภาพของการบริการ และบ่งชี้

ถึงความสำเร็จของงานบริการ รวมทั้งทำให้ผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จากการพัฒนาบริการที่มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพอใจและใช้บริการต่อ ๆ ไป

ศิริวรรณ เสรวิรัตน์ และคณะ (2541: 100) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ของลูกค้า ว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคลเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ โดยที่ผู้ซื้อจะซื้อผลิตภัณฑ์จากธุรกิจที่เสนอคุณค่าที่มอบให้ลูกค้าได้สูงสุด

คุณชาติ รื่นรมย์ และคณะ (2547 : 98) อ้างถึงใน ปนัดดา งามวิทยานนท์, 2549:6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือการบริโภคสินค้า ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับ หรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคน ๆ นั้น ในทางตรงข้ามถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าค่าความคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะเกิดความพอใจ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533:66-69) อ้างถึงใน มีนา ศรีสุข, 2547:30) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
- 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

คุณดา โชติมุกตะ (อ้างถึงในบุษรา ประสาททอง, 2550: 20) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อดเคย์ และแอนเคอร์สัน ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1) ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

(1) ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

(2) ความพอใจทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้น ว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

(3) การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (user) มากน้อยเพียงใด

(4) ความคุ้มค่าคุณธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

(5) ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับบอคิดว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

(1) ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

(2) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่ประหยัดเวลา

(3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

(1) ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

(2) ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส หรือปิ้งติง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้างหยาบคาย เป็นต้น

(3) ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้เนื้อเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ ที่ให้การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกถูกใจ สมหวังต่อสถานการณ์ หรือผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จหรือเป็นไปตามความคาดหวังของบุคคล ความพึงพอใจมักจะเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการจะเป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการและผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สามารถใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารในเรื่องของการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของบุคคลหรือในเรื่องการปรับเปลี่ยนการให้บริการให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ

กรอนรูส์ (อ้างใน จิตตินันท์ เศรษฐกุล, 2543 : 25 – 26) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้านำเข้าพักรักษาตัวที่โรงแรมจะได้พักในห้องที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารอาหารจะได้รับอาหารตามสั่งเป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้บริการควรจะได้รับตามลักษณะของบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการของผู้ใช้บริการมีความเหมาะสมเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ใช้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองบริการของผู้ใช้บริการในด้านความรับผิดชอบต่องานใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการซึ่งสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติจิตของการบริการที่แท้จริง

จอห์น ดี มิลเล็ท (John D.Millet อ้างใน นันทพร คำรงพงศ์, 2547 : 23) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เห็นว่าความ

เสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประ โยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ประสิทธิ์ สิริแสง (2545 : 33) ได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ว่า การวัดความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะจะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมการ ให้บริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ กระบวนการให้บริการ หรือผลผลิตที่ได้รับ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545:10) บริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า ซึ่งสามารถ แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1) **ผลิตภัณฑ์บริการ** เป็นกิจกรรม ผลประ โยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค

2) **การบริการส่วนควบ** เป็นกิจกรรม ผลประ โยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและใช้สินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์ (2548:9-12) ได้สรุป ความหมายของการบริการ โดยรวมได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้น จะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบด้วยหรือไม่ก็ได้ ในปัจจุบันนักการตลาดพยายาม นำเอาการให้บริการเข้ามาเสริมประ โยชน์ประกอบกับการขายสินค้า ไม่ว่าจะเป็นสินค้า อุตสาหกรรม หรือสินค้าอุปโภคบริโภค ทำให้การกำหนดส่วนประสมของสินค้าและบริการร่วมกัน เป็นเรื่องที่มีความสำคัญในแง่ของการจัดการการตลาด โดยการบริการ มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ ไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่สามารถมองเห็น รู้รส ได้ยิน ได้กลิ่น หรือสัมผัสทางกาย แต่สามารถมองเห็นบริการในรูปแบบที่ได้รับเท่านั้น เช่น บริการซักรีด บริการประกันภัย

2) ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) คือการให้บริการที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การผลิตและการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน เช่น บริการของทันตแพทย์

3) ไม่แน่นอน (Variability) คือ การบริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกันไม่แน่นอนขึ้นกับว่าใครคือผู้ให้บริการ และให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร เช่น บริการตัดผม

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เป็นการบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ ปัญหาที่ตามมาคือ ทำอย่างไรให้มีผู้มาใช้บริการในระดับความต้องการที่เป็นไปโดยสม่ำเสมอ เพื่อมิให้เกิดการสูญไปโดยเปล่าประโยชน์ของบริการนั้น ๆ เช่น รถประจำทาง

5) ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ (Ownership) คือ การบริการที่ถูกค้าไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการได้ ราคาค่าบริการที่จ่ายไปเพื่อได้มาซึ่งบริการในขณะนั้น เมื่อได้รับบริการแล้วก็สิ้นอันเสร็จสิ้น ไม่อาจครอบครองบริการนั้นได้ตลอดไป

ความหมายของการบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 คำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการบริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น (สมิต สัจฉกร, 2548:13-15)

1) การบริการในภาครัฐ เป็นการบริการของภาครัฐ ที่มุ่งผลต่อประชาชนเป็นบริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุกแก่ประชาชน ไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลตอบแทนในรูปของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่าย หรือกำไร การบริการในภาครัฐส่วนใหญ่เป็นลักษณะที่เป็นค่าตอบแทนพหุคุ้มทุน ให้มีค่าใช้จ่ายดำเนินการให้บริการอยู่ได้ และในการให้บริการหลายประเภท รัฐก็ต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนโดยรวม

ได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ การบริการในภาครัฐมีทั้งการให้บริการโดยตรง เช่น งานทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข ฯลฯ และการให้บริการโดยทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง การสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ การให้บริการต่อประชาชนต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวย ความสะดวกให้แก่ประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2) การบริการในภาคเอกชน เป็นการบริการมุ่งถึงผลตอบแทนที่จะได้รับโดยตรงและทางอ้อม เอกชนดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของความอยู่รอดและความเจริญรุ่งเรือง ดังนั้น การให้บริการซึ่งต้องมีต้นทุน ค่าใช้จ่ายจึงต้องพิจารณาควบคู่ไปกับการจัดรายการต้นทุน ถ้าให้บริการไม่มีผลตอบแทน เอกชนย่อมไม่สามารถจะดำเนินการได้ เพราะเอกชนไม่มีอำนาจเรียกเก็บภาษีจากประชาชนมาเป็นงบประมาณรายจ่าย รายได้ของเอกชนเกิดขึ้นจากการขายสินค้าหรือบริการ แต่ก็ต้องให้บริการที่มีค่าตอบแทนอันเหมาะสม ไม่เป็นการเอาเปรียบประชาชน การบริการในภาคเอกชนถ้ามีความผิดพลาด บกพร่องจะส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของหน่วยงาน ดังนั้น ผู้บริหารจะให้ความเอาใจใส่จริงจัง เพราะมีผลต่อความรับผิดชอบของตนเองและสถานภาพของตนเองอย่างชัดเจน และเป็นกิจกรรมที่มีระบบตรวจสอบชัดเจน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้าเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

2.2 หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

สมิต ธีชฎกร (2548: 11-12) ได้อธิบายว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องเป็นหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักการจะได้นำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ

แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนด เวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้า ไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและของเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

โสภณ พิงษ์ (2537:23) อ้างในแนวคิดของเคสและเดเน็ท(Cass and Danet) มีความเห็นว่าการให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1) ควรให้มีการบริการเฉพาะเรื่องเท่านั้น หมายถึงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2) ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการ ไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง

3) และควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช (2540 :51)กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในวงสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

- 2) การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม
- 3) การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
- 4) การให้บริการ โดยคำนึงถึงความมากน้อย คือให้บริการไม่มากหรือน้อย

เกินไป

5) การบริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำ ทิศทางเมืองจากตัวแทนประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

สรุปได้ว่าทุกแนวคิดและทฤษฎีให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนเป็นหลัก โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความสะดวกรวดเร็วสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างเต็มที่และให้ประชาชนที่มารับบริการนั้นรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับในด้านให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นหลัก

2.3 คุณภาพการบริการ

ขณะที่ปริกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์(อ้างใน ปิยพงษ์ศรีสมบุรณ์, 2543 ค: 11-3) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่

1) ความเชื่อถือได้ของการบริการ (Reliability) คือการบริการได้ถูกต้อง โดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้องและการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือการที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสาร โดยเร็วและการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะในการติดต่อกับผู้รับบริการของพนักงานสนับสนุนและความสามารถขององค์กรโดยรวม

4) ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งผู้รับบริการที่สามารถติดต่อบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการที่เหมาะสม และให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ง่าย รวมถึงคำแนะนำบอกค่าบริการอย่างชัดเจน

7) ความไว้วางใจได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้เกี่ยวกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ

8) ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้เกี่ยวกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ

9) ความรู้ความเข้าใจลูกค้า (Understanding/Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) รวมถึงการแสดงที่เป็นรูปร่างได้ของบริการ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการเช่นมีใบเสร็จ รายการสินค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

3. การจัดการบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข

3.1 แนวคิด ที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริการสาธารณสุข

บุญเรียง ชูชัยแสงรัตน์และคณะ(2539:12) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการจัดระบบบริการสาธารณสุขว่า การจัดระบบบริการสาธารณสุขนั้น ขึ้นอยู่กับค่านิยมและปรัชญา แนวความคิดที่สังคมหรือประเทศนั้น ๆ ยึดถือและยังขึ้นอยู่กับระบบการเมืองและระบบเศรษฐกิจที่เป็นอยู่ในประเทศนั้นด้วย ค่านิยม (Value) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริการสาธารณสุขมี 4 ประการ (บุญเรียง ชูชัยแสงรัตน์และคณะ,2539:12) คือ

1) หลักของความเสมอภาค (Equality) หมายถึง ในการจัดบริการสาธารณสุขของรัฐให้แก่ประชาชนนั้นยึดหลักของความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันทั่วทั้งสังคม ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเสมอภาคกัน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างกันในด้านรายได้หรือถิ่นที่อยู่ในการนี้รัฐจะต้องขยายบริการอย่างทั่วถึงกันทั่วประเทศ เช่นการจัดบริการสาธารณสุขในระดับสถานีอนามัยของประเทศไทยมุ่งตามหลักการนี้

2) หลักของความเป็นธรรม (Equity) หมายถึง การจัดการบริการสาธารณสุขจะต้องสัมพันธ์กับความจำเป็นทางด้านสุขภาพ (Normative needs) ของประชาชนด้วย โดยที่ความจำเป็น

ทางด้านสุขภาพนี้ถูกกำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างจากความต้องการทางด้านสุขภาพที่ประชาชนตระหนักถึง (Felt needs) ประชากรแต่ละกลุ่มที่มีความจำเป็นทางด้านสุขภาพเท่ากันจะต้องได้รับการจากรัฐอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ยึดถือรายได้หรืออำนาจซื้อของประชาชนเข้ามาเกี่ยวข้องเช่น ภาวะทุพโภชนาการในเด็กที่ยากจนและในชนบทที่ห่างไกลรัฐจะต้องให้บริการกลุ่มนี้

3) หลักของเสรีภาพ (Freedom) หมายถึง บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการเลือกบริโภคบริการสาธารณสุขได้ตามความสมัครใจ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่าย (Ability to pay) ของแต่ละบุคคล ซึ่งเสรีภาพนี้เกี่ยวข้องกับอำนาจซื้อและรายได้ของแต่ละบุคคลด้วย เช่นการเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลของรัฐหรือโรงพยาบาลของเอกชนย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการถ้าเขามีอำนาจซื้อที่เพียงพอ

4) หลักของประ โยชน์ สูง สุด (Optimality) หรือ หลักของ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การจัดบริการสาธารณสุขของสังคมจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรของสังคมให้เกิดประ โยชน์ สูง สุดด้วยหลักประสิทธิภาพนี้จะเกี่ยวข้องกับการการจัดบริการที่ดีที่สุด โดยใช้ต้นทุนหรือทรัพยากรต่ำที่สุดการใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีราคาแพง ย่อมต้องการทรัพยากรของสังคมจำนวนมาก เช่น C.T Scan สำหรับเอกซเรย์สมอง เป็นต้น

การจัดบริการสาธารณสุขต่างๆ ในแต่ละสังคมมักจะขึ้นอยู่กับการค่านิยม (Value) ทั้ง 4 นี้ ของคนในสังคมหรือผู้กำหนดนโยบายในสังคม โดยที่อาจจะมีการผสมกลมกลืนค่านิยมเหล่านี้ควบคู่กันไปนอกจากค่านิยมดังกล่าวแล้วการจัดระบบบริการสาธารณสุขยังขึ้นอยู่กับการของสังคมและการเมืองในแต่ละประเทศด้วย

นอกจากนี้ ระบบบริการสาธารณสุขของประเทศต่าง ๆ สามารถ แบ่งออกได้เป็น 4 ประเภทเช่นกันคือ

1) การจัดบริการสาธารณสุขแบบตลาดแข่งขันเสรี (Entrepreneurial Health System) การจัดระบบบริการสาธารณสุขแบบเน้นระบบตลาดแข่งขันเสรีจะมีเอกชนเป็นผู้ดำเนินการธุรกิจเกี่ยวกับบริการสุขภาพเช่น โรงพยาบาลเอกชน และคลินิก การบริการมุ่งการแข่งขันเพื่อให้เกิดกำไรสูงสุดแก่สถานบริการสาธารณสุขประชาชนมีเสรีภาพในการใช้บริการอย่างเต็มที่ บริการส่วนใหญ่จะมีคุณภาพสูง เนื่องจากต้องแข่งขันกันในการให้บริการ แต่ในระบบบริการสาธารณสุขแบบนี้ค่าบริการสุขภาพจะมีราคาแพงประชาชนที่มีรายได้น้อยไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ มีการใช้เทคโนโลยีระดับสูงและมีราคาแพงประเทศที่ใช้ระบบนี้คือ สหรัฐอเมริกา ฟิลิปปินส์ และเคนยา อันนี้จะเข้าได้กับหลักของเสรีภาพ

2) การจัดระบบบริการสาธารณสุขแบบรัฐสวัสดิการ (Welfare-Oriented Health System) เป็นการจัดบริการสาธารณสุขที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการให้กับประชาชนของตน ทั้งในแบบให้เปล่าและประชาชนมีส่วนร่วมในการจ่ายค่าใช้จ่ายทางด้านสุขภาพส่วนใหญ่จะมาจากภาษีอากรหรือกองทุนด้านสุขภาพอื่น ๆ สถานบริการสาธารณสุขส่วนใหญ่จะเป็นของรัฐหรือองค์กรที่ไม่แสวงกำไร การจัดบริการสาธารณสุขในรูปแบบรัฐสวัสดิการนี้ประชาชนจะมีความเสมอภาคกันในการเข้าถึงสถานบริการแต่เสรีภาพในการเลือกใช้บริการของประชาชนมีน้อยกว่าในระบบตลาดแข่งขันเสรี อันนี้เข้าได้กับหลักเสมอภาคและความเป็นธรรม

3) การจัดระบบบริการสาธารณสุขแบบสังคมนิยม (Socialist Health System)

ระบบสังคมนิยมหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ระบบวางแผนจากส่วนกลาง (Central planning System) ในระบบนี้รัฐจะเป็นเจ้าของทรัพย์สินทุกอย่างในสังคม ในทางทฤษฎีแล้วอุปทานของบริการสุขภาพ (Supply of Health Care) จะขึ้นอยู่กับความจำเป็นทางด้านสุขภาพ (Normative needs) ของประชาชน ซึ่งบริการทุกอย่างจะถูกวางแผนมาจากส่วนกลางรัฐเป็นเจ้าของสถานบริการสาธารณสุขทุกประเภท ประชาชนสามารถใช้บริการแบบได้เปล่าตามความจำเป็นทางด้านสุขภาพในระบบนี้โดยหลักการแล้วค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพจะต่ำ เนื่องจากทรัพยากรประหยัดในขนาด (Economic of scale) แต่ในทางปฏิบัติ ผู้ที่วางแผนจัดบริการสาธารณสุขคือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งขาดแรงจูงใจในการดำเนินงานทำให้ระบบนี้ค่อนข้างจะมีประสิทธิภาพต่ำ ในระบบนี้ประชาชนจะไม่มีเสรีภาพในการใช้บริการทุกคนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันหมด ประเทศที่ใช้ระบบแบบนี้คือประเทศคอมมิวนิสต์เดิม เช่น สหภาพโซเวียตเดิม คิวบา

4) การจัดบริการสาธารณสุขแบบครอบคลุมทั้งหมด (Comprehensive Health System) การจัดบริการสาธารณสุขแบบครอบคลุมทั้งหมดนี้ รัฐจะมีหน้าที่ในการให้หลักประกันการบริการสาธารณสุขทุกชนิดแก่ประชาชนโดยการจัดการครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มและครอบคลุมบริการทุกชนิด โดยรัฐบาลจะเป็นผู้สนับสนุนทางการเงินแก่สถานบริการสาธารณสุข ประเทศที่ใช้ระบบนี้ เช่น อังกฤษ ศรีลังกา เป็นต้นระบบบริการสาธารณสุขของประเทศไทยมีลักษณะบางส่วนที่คล้ายกับระบบของประเทศสหรัฐอเมริกาโดยที่ประชาชนต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทางด้านสุขภาพของตนเองถึงร้อยละ 60-70 และประชาชนมีเสรีภาพในการเลือกใช้บริการสาธารณสุขตามฐานะและรายได้ของตนเอง ปัญหาของระบบบริการสาธารณสุขในแบบการแข่งขันเสรี คือ ประชาชนที่ยากจนไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ การแข่งขันนำไปสู่ค่าบริการที่แพงขึ้น มีการให้บริการมากเกินไปจนความจำเป็น มีการใช้เทคโนโลยีที่เกินความจำเป็นในการรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประเทศจะสูง สำหรับทิศทางการจัดบริการสุขภาพ

สำหรับประเทศไทย รัฐบาลพยายามจะจัดบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข เป็นแบบรัฐสวัสดิการ เป็นการจัดบริการสาธารณสุขที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการให้กับประชาชนของคน ทั้งในแบบให้เปล่า และประชาชนมีส่วนร่วมในการจ่ายค่าใช้จ่ายทางด้านสุขภาพในบางกรณี แต่รัฐ ก็ให้เสรีภาพในการเลือกใช้บริการที่มีเอกชนเป็นผู้ดำเนินการธุรกิจเกี่ยวกับบริการสุขภาพเช่น โรงพยาบาลเอกชน และคลินิก ประชาชนมีเสรีภาพในการใช้บริการอย่างเต็มที่ บริการส่วนใหญ่จะมีคุณภาพสูง เนื่องจากต้องแข่งขันกันในการให้บริการ ทำให้มองว่าเกิดความเลื่อมล้ำในด้านการ เข้าถึงบริการระหว่างคนจนและคนรวย

3.2 การจัดบริการสาธารณสุขในประเทศไทย

บุญเรียง ชูชัยแสงรัตน์ และคณะ (2539:7)กล่าวถึงการจัดบริการสาธารณสุขในประเทศไทย สามารถแบ่งได้หลายประเภท เช่น แบ่งตามระดับการให้บริการ (Level of care) แบ่งตามชนิดของการให้บริการ (Type of care) เป็นต้น กระทรวงสาธารณสุข ได้จัดระบบบริการ โดยแบ่งระดับการให้บริการ ออกเป็น 4 ระดับ คือ

1) การบริการสาธารณสุขมูลฐาน (Primary health care level) หมายถึง การบริการสาธารณสุขที่ดำเนินการโดยประชาชนด้วยตนเอง สามารถกระทำได้ในระดับชุมชนเป็นงานสาธารณสุขแบบผสมผสานทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ วิทยาการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่ใช้ไม่สูงมากนัก ซึ่งจะเหมาะสมและสอดคล้องกับชนบทธรรมนิยม รวมทั้ง ความต้องการของชุมชน การบริการสาธารณสุขในระดับนี้ ผู้ให้บริการจะเป็น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) หรืออาสาสมัครประเภทอื่นที่เป็นประชาชน ด้วยตนเองไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

2) การจัดบริการสาธารณสุขในระดับที่ 1 (Primary care level) เป็นการจัดบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประเภทต่าง ๆ ประกอบด้วย หน่วยบริการดังนี้ คือ

(1) สถานบริการสาธารณสุขชุมชน (สช.) เป็นหน่วยบริการสาธารณสุขระดับหมู่บ้าน ครอบคลุมประชากรประมาณ 500-1,000 คน มีพนักงานสุขภาพชุมชน (พช.) ปฏิบัติงาน (สถานภาพเป็นลูกจ้างประจำของกระทรวงสาธารณสุข) การให้บริการจะเน้นการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค รวมทั้งการรักษาพยาบาลโรคง่าย ๆ เบื้องต้น หน่วยบริการสาธารณสุขประเภทนี้จะอยู่ในพื้นที่กันดาร ห่างไกลความเจริญ เช่นหมู่บ้านชาวภูเขา ชาวเกาะ

(2) สถานีอนามัย (สอ.) เป็นหน่วยบริการสาธารณสุขระดับตำบล หรือระดับหมู่บ้าน ครอบคลุมประชากรประมาณ 1,000 – 5,000 คน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำ คือ บุคลากรที่ จบการศึกษาจากวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร และวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี

ปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชุมชน เจ้าหน้าที่งานทันตภิบาล พยาบาลวิชาชีพ และนักวิชาการสาธารณสุข

(3) โรงพยาบาลชุมชน (รพช.) เป็นหน่วยบริการสาธารณสุขที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขระดับอำเภอ มีเตียงผู้ป่วยสำหรับผู้ป่วยภายในตั้งแต่ 10เตียงขึ้นไปจนถึง 120 เตียง ครอบคลุมประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป มีแพทย์และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอื่นๆ ปฏิบัติงานประจำ การให้บริการเน้นหนักในด้านการรักษาพยาบาลมากกว่าหน่วยบริการในข้อ 2.1 และ 2.2

3) การจัดบริการสาธารณสุขระดับที่ 2 (Secondary care level) เป็นการจัดบริการทางด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่ดำเนินการโดยแพทย์และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอื่นๆ ที่มีความรู้ความชำนาญสูงปานกลาง ประกอบด้วยหน่วยบริการต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

(1) โรงพยาบาลเอกชนและคลินิกเอกชน ดำเนินการโดยธุรกิจเอกชนหรือองค์กรที่ไม่หวังผลกำไรอื่น ๆ (Non-profit organization)

(2) โรงพยาบาลทั่วไป (General hospital) เป็นโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในจังหวัดหรืออำเภอขนาดใหญ่ มีขนาดและจำนวนเตียงผู้ป่วยตั้งแต่ 120-240 เตียง

4) การจัดสถานบริการสาธารณสุขระดับที่ 3 (Tertiary care level) เป็นการจัดการบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขอื่น ๆ ที่ต้องปฏิบัติงานโดยผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ประกอบด้วยหน่วยบริการดังต่อไปนี้ คือ

(1) โรงพยาบาลทั่วไปขนาดใหญ่ ซึ่งมีจำนวนผู้ป่วยตั้งแต่ 241 เตียงขึ้นไป

(2) โรงพยาบาลศูนย์ (Region hospital) เป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่เป็นพิเศษ มีเตียงไว้รักษาผู้ป่วยในตั้งแต่ 361 เตียงขึ้นไป เป็นโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในจังหวัดที่ตั้งของเขตหรือเป็นศูนย์กลางจังหวัดต่าง ๆ ของเขตนั้นตามเป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุขจะพัฒนาเป็นสถานบริการที่มีขีดความสามารถสูงสุดทัดเทียมกับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในกรุงเทพฯ

(3) โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเป็นสถาบันที่มีผู้เชี่ยวชาญพิเศษอยู่เป็นจำนวนมากและเป็นสถาบันผลิตบุคลากรด้านการแพทย์และสาธารณสุข ระดับนักวิชาการและนักวิชาชีพให้กับกระทรวงสาธารณสุข

นอกจากการจัดบริการทั้ง 4 ระดับดังกล่าวแล้ว ยังมีหน่วยบริการสาธารณสุขภาคเอกชนอื่น ๆ อีก เช่น ร้านขายยา และหน่วยบริการอื่น ๆ ของทางราชการที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เช่น โรงพยาบาลของกรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลทหาร โรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลของส่วนราชการอื่น ๆ การแบ่งระดับหน่วยบริการออกเป็นระดับต่าง ๆ นี้ เป็นการแบ่ง

คร่าว ๆ แต่ในทางปฏิบัติตามความเป็นจริงแล้ว สถานพยาบาลระดับสูง ๆ ก็มักจะมีบริการระดับต้นปนอยู่เสมอ

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุขในระดับสถานีอนามัย

นิรุทธ์ อุทธา (2551) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุขในระดับสถานีอนามัยว่า เกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศอังกฤษเมื่อปี พ.ศ. 2463 เรียกว่า Primary health centre ต่อมา ในปี พ.ศ. 2473 มีการประชุมกันในยุโรปและกำหนดนิยามของ Rural health centre ว่าเป็นสถานบริการที่ทำหน้าที่ทั้งส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคและรักษาพยาบาลในสถานที่เดียวกัน แนวคิดของสถานีอนามัยได้กระจายไปทั่วโลก หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในยุโรปและบางประเทศให้บริการโดยแพทย์ ในประเทศที่กำลังพัฒนาส่วนใหญ่ให้บริการโดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุข (Health auxiliary)

ในประเทศไทย สถานีอนามัย(สอ.) เป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับต้นของกระทรวงสาธารณสุข และเป็นหน่วยงานอยู่ได้บังคับบัญชา ของสาธารณสุขอำเภอ โดยมีคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ (คปสอ.) เป็นองค์กรประสานงาน และสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข สถานีอนามัยทั่วประเทศมีจำนวน 9,812 แห่ง ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสานในระดับปฐมภูมิ (Primary Care) ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันควบคุมโรค การรักษาพยาบาลเบื้องต้น และการฟื้นฟูสมรรถภาพ

วิวัฒนาการใน พ.ศ. 2456 มีการจัดตั้ง “โอสถสภา” (โอสถศาลา หรือโอสถสถาน) ขึ้นในบางจังหวัดให้เป็นทั้งสถานที่บำบัดโรคและสำนักงานของแพทย์สาธารณสุข ต่อมา ใน พ.ศ. 2475 ได้เปลี่ยนแปลงชื่อเป็น “สุขศาลา” ระหว่างที่ยังเป็น “สุขศาลา” อยู่ นั้น ในท้องที่ที่เป็นชุมชนหนาแน่น ราชการส่งแพทย์ไปประจำเพื่อให้บริการแก่ประชาชน “สุขศาลา” ประเภทนี้เรียกว่าเป็น “สุขศาลาชั้นหนึ่ง” ส่วน “สุขศาลาชั้นสอง” คือ สุขศาลาที่ไม่มีแพทย์ประจำเมื่อมีการสถาปนากระทรวงสาธารณสุขในปี พ.ศ. 2485 กรมการแพทย์รับโอน “สุขศาลาชั้นหนึ่ง” ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดและอำเภอใหญ่ ๆ บางแห่งไปปรับปรุงเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด และโรงพยาบาลอำเภอ บางส่วนเทศบาลรับไปดำเนินการ “ สุขศาลาชั้นหนึ่ง ” ที่มีได้โอนไปอยู่กับเทศบาลและมิได้รับการยกฐานะเป็นโรงพยาบาลอยู่ภายใต้การดูแลของกรมอนามัยซึ่งต่อมา “ สุขศาลาชั้นหนึ่ง ” เหล่านี้พัฒนามาเป็น “ สถานีอนามัยชั้นหนึ่ง ” (พ.ศ. 2497) เป็น “ ศูนย์การแพทย์อนามัยชนบท ” (พ.ศ. 2515) เป็น “ ศูนย์การแพทย์และอนามัย ” (พ.ศ. 2517) เป็น “ โรงพยาบาลอำเภอ ” (พ.ศ. 2518) จนถึงปัจจุบัน

สำหรับ “ สุขศาลาชั้นสอง ” ส่วนใหญ่อยู่กับกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น “ สถานีอนามัยชั้นสอง ” (พ.ศ. 2495) และเป็น “ สถานีอนามัย ” (พ.ศ. 2515) มาถึงปัจจุบันในส่วนของสำนักงานผดุงครรภ์คาดว่า เริ่มในปี พ.ศ. 2497 โดยที่รัฐบาลเห็นสมควรให้การสงเคราะห์แก่มารดาและทารกเพื่อลดอัตราการตายของทารก จึงได้มีการอบรมนักเรียนผดุงครรภ์ชั้น 2 ขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2482 ซึ่งส่วนใหญ่ส่งไปอยู่ตามท้องที่ตำบลที่ยังไม่มีการสร้างสถานีอนามัย โดยให้ไปตั้งเป็น “ สำนักงานนางผดุงครรภ์ชั้นสอง ” ที่บ้านกำนัน ต่อมา มีการสร้างสำนักงานผดุงครรภ์ขึ้น โดยแบ่งเป็น 2 แบบ แบบที่ 1 มีทุนผูกพันให้ผู้บริจาคทรัพย์สร้างสำนักงานผดุงครรภ์ส่งลูกหลานเข้าเรียนผดุงครรภ์ได้ แล้วกลับไปประจำที่สำนักงานผดุงครรภ์นั้น ส่วนแบบที่ 2 เป็นแบบไม่มีทุนผูกพัน พ.ศ. 2523 มีการจัดตั้งสถานบริการสาธารณสุขชุมชนในหมู่บ้าน (สสช.) พื้นที่เป้าหมายเฉพาะแห่งในพื้นที่ทุรกันดาร ขึ้นกับสถานีอนามัยในตำบลนั้น ๆ ใน พ.ศ. 2525 มีการยกฐานะสำนักงานผดุงครรภ์ และสถานบริการสาธารณสุขชุมชน ทั้งหมดกว่า 1,400 แห่ง ขึ้นเป็นสถานีอนามัยทำให้มีจำนวนสถานีอนามัยเพิ่มมากในปีดังกล่าว

ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 กระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายการพัฒนาสถานีอนามัย จึงได้จัดทำโครงการ “ ทศวรรษแห่งการพัฒนาสถานีอนามัย ” กำหนดระยะเวลาตั้งแต่ปี 2535-2544 รวม 10 ปี โดยได้กำหนดสถานีอนามัยเป็น 2 ประเภทคือ สถานีอนามัยทั่วไป และสถานีอนามัยขนาดใหญ่

สถานีอนามัยทั่วไป หมายถึง สถานีอนามัยส่วนใหญ่ของประเทศ มีบทบาทและความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 4 งาน ได้แก่ การบริการสาธารณสุขผสมผสาน การสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐานและพัฒนาชุมชน บริหารงานวิชาการ งานสุศึกษาและประชาสัมพันธ์ มีกรอบอัตรากำลังและอาคารบ้านพักตลอดจนครุภัณฑ์ตามที่กำหนด

สถานีอนามัยขนาดใหญ่หมายถึง สถานีอนามัยทั่วไปจำนวนหนึ่งซึ่งถูกคัดเลือกให้พัฒนาขึ้นเป็นสถานีอนามัยขนาดใหญ่ในโครงการทศวรรษแห่งการพัฒนาสถานีอนามัย ซึ่งมีเป้าหมายจะพิจารณาสถานีอนามัยจำนวนประมาณ 1 ใน 5 ของสถานีอนามัยทั่วประเทศโดยคัดเลือกเลือกจากสถานีอนามัยซึ่งมีที่ตั้งอยู่ศูนย์กลางของชุมชนทั้งด้านการคมนาคมสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จะมีบทบาทหน้าที่เช่นเดียวกับสถานีอนามัยทั่วไป แต่จะมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานบางอย่างสูงกว่า เช่น งานทันตกรรมพื้นฐาน ซึ่งยังไม่มีในสถานีอนามัยทั่วไป นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เสมือนที่เลี้ยงสนับสนุนสถานีอนามัยทั่วไปที่กำหนดเป็นสถานีอนามัยลูกข่ายทั้งในด้านการบริการรับส่งต่อผู้ป่วย การบริหารและวิชาการ

ปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลประกาศใช้พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ โดยมีสาระสำคัญประการหนึ่งคือ ให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงและมีมาตรฐานเดียวกัน เป็น

ผลให้สถานบริการสาธารณสุขทุกระดับ มีการพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการให้ได้มาตรฐาน ตามกฎหมายดังกล่าว สถานือนามัยได้รับการพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นด้านสุขภาพ ประชาชนขั้นพื้นฐาน มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องของกิจกรรมด้านสุขภาพในลักษณะองค์รวม ผสมผสาน ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก มีระบบการให้คำปรึกษาและส่งต่อ เน้นการ ปฏิบัติงานในเชิงรุก เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ประชาชนเป็นการป้องกันหรือลดปัญหาที่ป้องกันได้ ทั้ง ทางกาย จิต สังคม โดยประชาชนมีส่วนร่วม

4. การให้บริการของสถานือนามัยบ้านนาหลวง

4.1 ประวัติความเป็นมา

สถานือนามัยบ้านนาหลวง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 8 ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอเต่างอย จังหวัด สกลนคร ในพื้นที่ 2 ไร่ 2 งาน อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเต่างอย 7 กิโลเมตร อยู่ห่างจากสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอเต่างอย และโรงพยาบาลเต่างอย 8 กิโลเมตร

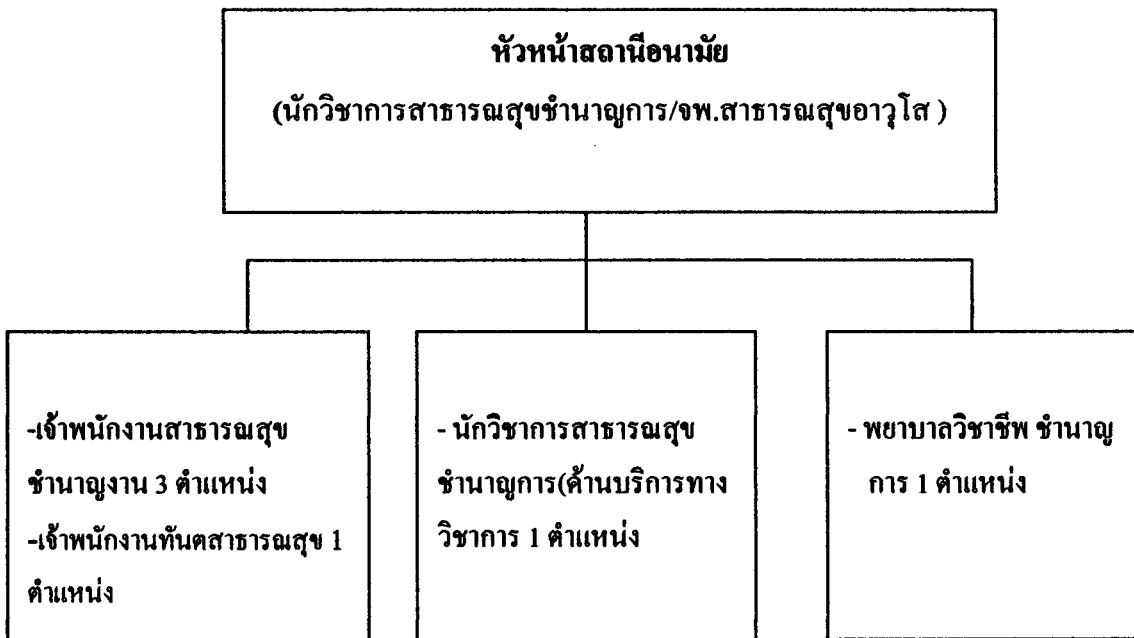
สถานือนามัยบ้านนาหลวง เปิดให้บริการประชาชน เมื่อปี พ.ศ. 2532 เดิม เรียกชื่อสถานือนามัยตำบลจันทร์เพ็ญ ในระหว่างปี พ.ศ. 2535-2544 กระทรวงสาธารณสุข จัดทำ โครงการ ทศวรรษแห่งการพัฒนาสถานือนามัย มีการก่อสร้างสถานือนามัยเป็นขึ้นเป็นจำนวนมาก บางตำบลมีสถานือนามัยมากกว่าหนึ่งแห่ง เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการเรียกชื่อ จึงเปลี่ยนชื่อ สถานือนามัยตามชื่อหมู่บ้านที่ตั้ง สถานือนามัยบ้านนาหลวง มีพื้นที่รับผิดชอบ 8 หมู่บ้าน ประชากร 7,020 คน

พื้นที่รับผิดชอบสถานือนามัยบ้านนาหลวง มีสองลักษณะคือหมู่บ้านในพื้นที่ ราบ 6 หมู่บ้าน และหมู่บ้านในพื้นที่สูง ที่เป็นภูเขาในเขตอุทยานแห่งชาติภูผายนต์ 2 หมู่บ้าน คือหมู่ ที่ 5 บ้านกวนปูน และหมู่ที่ 6 บ้านโคกกลาง ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม สถานี อามัยบ้านนาหลวง เป็นสถานือนามัยขนาดใหญ่ มีวิสตุ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์การแพทย์ครบตาม กรอบมาตรฐานสถานือนามัย อาคารสถานือนามัยเป็นอาคารทรงสูง และต่อเติมชั้นล่างเพื่อ ให้บริการประชาชน ได้สะดวก

ปัจจุบันสถานือนามัยบ้านนาหลวง มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน และลูกจ้าง จำนวน 2 คน

4.2 โครงสร้างอัตรากำลังของสถานีนอนามัย

กระทรวงสาธารณสุขไม่ได้การกำหนดโครงสร้างด้านการบริหาร ของสถานีนอนามัย แต่มีการกำหนดกรอบอัตรากำลังบุคลากรและภารกิจทำให้บริการประชาชน ซึ่งปัจจุบัน กรอบอัตรากำลังของสถานีนอนามัยประกอบด้วย ตำแหน่งหัวหน้าสถานีนอนามัย(นักวิชาการ สาธารณสุขชำนาญการ หรือเจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส) จำนวน 1 อัตรา ตำแหน่งนักวิชาการ สาธารณสุข (นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ด้านบริการวิชาการ) จำนวน 1 อัตรา ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ จำนวน 1 อัตรา ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน จำนวน 3 อัตรา และตำแหน่งเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน จำนวน 1 อัตรา



ภาพที่ 2.1 กรอบอัตรากำลังตำแหน่งในสถานีนอนามัย

ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

4.3 งานบริการของสถานีนอนามัย

เนื่องจากความใกล้ชิดกับประชาชนและการครอบคลุมพื้นที่ระดับหมู่บ้านและ ตำบลที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ สถานีนอนามัยจึงเป็นหน่วยบริการสาธารณสุขที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการกระจายเทคโนโลยีและทรัพยากรทางด้านสาธารณสุขเพื่อจัดบริการสาธารณสุขที่เหมาะสม ในการแก้ปัญหาสาธารณสุขของประเทศ ดังจะเห็นได้จากบทบาทของสถานีนอนามัยในความสำเร็จ ของการควบคุมโรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน การกระจายบริการอนามัยแม่และเด็ก การ

วางแผนครอบครัว การสุขภาพสิ่งแวดล้อม การโภชนาการ และการจัดบริการสาธารณสุขด้านอื่นๆ สถานีอนามัยจึงมีบทบาทในภารกิจด้านการให้บริการและดูแลสุขภาพประชาชนดังนี้

4.3.1 ด้านการส่งเสริมสุขภาพ

- 1) การบริการอนามัยแม่และเด็ก ให้บริการหญิงตั้งครรภ์ การดูแลก่อนคลอด หลังคลอดและดูแลเด็กแรกเกิดอย่างต่อเนื่อง- อายุ 5 ปี
- 2) การบริการวางแผนครอบครัว ให้บริการการคุมกำเนิดประเภทต่างๆ เช่นยาเม็ดคุมกำเนิด ยาฉีด ใส่อุปกรณ์คุมกำเนิด และให้คำปรึกษาเรื่องการวางแผนครอบครัว
- 3) การดูแลเด็กวัยเรียนและเยาวชน การดูแลสุขภาพเด็กวัยเรียน ตั้งแต่อนุบาล- มัธยมศึกษา ทั้งทางด้านโภชนาการ วัคซีน ตรวจสอบสุขภาพ การให้สุศึกษาในโรงเรียน และจัดกิจกรรมกลุ่มเยาวชน
- 4) การดูแลสุขภาพบุคคลทั่วไป การส่งเสริมสุขภาพโดยการรณรงค์ออกกำลังกาย การตรวจสุขภาพประจำปี
- 5) การบริการทันตสาธารณสุข การจัดบริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน ตลอดจนการให้คำแนะนำ การดูแลช่องปาก
- 6) การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข การประชาสัมพันธ์ ความรู้เรื่องการบริโภคอาหารปลอดภัย การเก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์ ตรวจสอบสารปนเปื้อนต่างๆที่เป็นอันตรายต่อร่างกาย

4.3.2 ด้านการรักษาพยาบาล

- 1) ตรวจรักษาโรคเบื้องต้น โดยการตรวจวินิจฉัยและจ่ายยารักษาโรคเบื้องต้น ตามเกณฑ์กระทรวงสาธารณสุข 207 โรค
- 2) ให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยทั่วไป ตามขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ

4.3.3 ด้านการควบคุมป้องกันโรค

- 1) การควบคุมป้องกันโรคติดต่อ แบ่งตามกลุ่มโรคดังนี้
 - (1) กลุ่มโรคติดต่อทั่วไป ได้แก่โรคติดต่อทางน้ำและอาหาร โรคหนองพยาธิ โรคติดเชื้อทางเดินหายใจ โรคติดต่อระหว่างคนและสัตว์
 - (2) กลุ่มโรคติดต่อที่นำโดยแมลงหรือยุงเป็นพาหะ ได้แก่ มาลาเรีย ไข้เลือดออก ชิคุนกุนยา ไข้สมองอักเสบ เหาช้าง
 - (3) กลุ่มโรคที่เกิดจากการสัมผัส ได้แก่วัณโรค โรคเรื้อน โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ โรคเอดส์

(4) กลุ่มโรคที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน ได้แก่ คอตีบ ไอกรน บาดทะยัก โปลิโอ วัณโรค หัดเยอรมัน คับอักษะ

2) การควบคุมป้องกันโรคไม่ติดต่อ ได้แก่ มะเร็ง โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน เน้นการส่งเสริมป้องกันโดยให้สุศึกษา การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสี่ยง

3) ด้านการฟื้นฟูสภาพและดูแลผู้ป่วยพิการ
- ให้การรักษาพยาบาลและดูแลผู้ป่วยเรื้อรัง โดยการรับส่งต่อจาก โรงพยาบาลฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยให้คืนสู่สภาพปกติหรือป้องกันไม่ให้เกิดความพิการและช่วยเหลือดูแลผู้ป่วยในชุมชน

4) ด้านการสนับสนุนบริการอื่นๆ

(1) ให้สุศึกษาประชาชนกลุ่มเป้าหมายทั้งในและนอกสถานบริการ รวมทั้งในสถานศึกษา

(2) งานสนับสนุนการสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชุมชน แบ่งลักษณะงานสนับสนุนออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

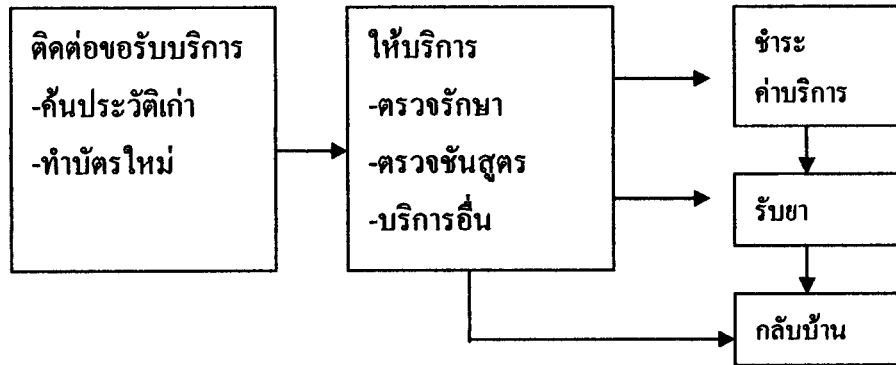
- ก) ด้านสนับสนุนการสาธารณสุขมูลฐาน
- ข) ด้านการพัฒนาชุมชน
- ค) ด้านการสนับสนุนการบริการ



ภาพที่ 2.2 ภารกิจงานของสถานีอนามัย

ที่มา :สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

4.3.4 ขั้นตอนการให้บริการของสถานีนามัย



ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการให้บริการของสถานีนามัย

ที่มา :สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

จากรูปภาพที่ 2.3 แม้ระบบบริการสถานีนามัยจะมีขั้นตอน แต่เป็นขั้นตอนแบบง่ายๆ ไม่ซับซ้อน เพราะบริการส่วนใหญ่ต่อเนื่องครบวงจรตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการรับบริการและทำโดยเจ้าหน้าที่เพียง 1-2 คนเท่านั้น ดังนั้นเจ้าหน้าที่สถานีนามัยจึงมีเวลาในการดูแล พุดคุยให้คำปรึกษาตลอดเวลาในการให้บริการ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อเคย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen อ้างในสมพงษ์ แดงบ้านโคก, 2540 : 13) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ. 1970 โดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพ จำนวน 4,966 คน ผลการศึกษาพบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือความไม่สะดวกในการรับบริการ และค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ต่อมาในปี ค.ศ.1971 อเคย์และแอนเดอร์เซน ได้ชี้ให้เห็นพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความรู้สึของผู้ป่วยที่ได้รับบริการซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ ได้แก่ ความพึงพอใจ 5 ประเภท คือ

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - (1) การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
 - (2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - (3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

2) ความพึงพอใจต่อการประสานของการบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น

(1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้รับบริการสามารถรับบริการทุกประเภทตามความต้องการ

(2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

(3) แพทย์มีการติดตามผลการรักษา

3) ความพึงพอใจต่ออخصยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ แสดงอخصยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และการแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ

4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้บริการ

5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลผู้ป่วย ทักษะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล

ปรัชญา จันทราภัย (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับมาก ในประเด็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับบริการกับความพึงพอใจในการบริหาร พบว่า เพศอาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิลำเนาเดิม ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ ระยะห่างของบ้านของผู้มาใช้บริการกับสำนักงานเขต และช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ และระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

อุทุมพร บำลกะวงศ์ ณ อยุธยา (2542) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า

1) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากงานทะเบียนราษฎรเทศบาลศรีราชา โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ร้อยละ 90 ความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 10 ส่วนความพึงพอใจในระดับต่ำไม่ปรากฏ

2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ ได้แก่ ในการให้บริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนน้อยที่สุด ได้แก่ การไม่ได้รับแผ่นพับหรือโปสเตอร์ ซึ่งให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานทะเบียน

ทองพิน เทียนซุมพันธ์ (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลวชิรสมเด็จย่า โดยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการรักษาพยาบาลรวมถึงการเข้าถึงการบริการของผู้รับบริการพยาบาลตลอดจนคุณภาพการให้บริการพยาบาล ในแผนกต่าง ๆ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดน ครอบครัวตำรวจ และประชาชนทั่วไป จำนวน 200 คน ผลการศึกษา พบว่า ด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการพยาบาลของเจ้าหน้าที่นั้น อยู่ในระดับมากโดยพบว่ามี ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ในแผนกห้องตรวจโรคมาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือห้องจ่ายยา และห้องเวชระเบียนตามลำดับ ในขณะที่ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของโรงพยาบาลวชิรสมเด็จย่า จะเป็นอันดับสุดท้าย ส่วนในด้านการรักษาพยาบาลกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจในการรับบริการจากห้องตรวจโรค และห้องจ่ายยาอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันเป็นอันดับแรกและรองลงมาคือด้านคุณภาพของโรงพยาบาล อันดับสุดท้ายคือ การบริการจากห้องเวชระเบียน

ไพศาล ดวงชาทม (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลตราด ผลการศึกษา พบว่า

1) ผู้ป่วยในมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมของโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการทุกประเภทอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ บริการตรวจก่อนรับเข้าเป็นผู้ป่วยใน บริการเวชระเบียน บริการประชาสัมพันธ์ บริการคัดกรอง บริการในห้องผู้ป่วย และบริการอื่น ๆ ของโรงพยาบาล

2) ผู้ป่วยในมีความพึงพอใจต่อรายประเภทความพึงพอใจอยู่ในระดับมากประเภท โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานบริการความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อรับบริการ

กรัณชรัตน์ ตัณฑะมงคล (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการ โรงพยาบาลเอกอัคร จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากในการให้บริการ 6 ด้าน ดังนี้ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ทำเลที่ตั้ง สถานที่และความสะดวกสบาย บุคลากร คุณภาพการรักษาพยาบาล ข้อมูลข่าวสารและค่าบริการรักษาพยาบาลและรายได้ต่อเดือนของผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ต่อค่ารักษาพยาบาล ราคาบุคลากรและเหมาะสมแก่กลุ่มผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการรักษาพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

คหฤๅนนท์ ขวัญทอง (2548) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทกรุงไทย จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ให้บริการในเขตธุรกิจและนอกเขตธุรกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามที่ตั้งสาขา พบว่า ในเขตธุรกิจและนอกเขตธุรกิจ โดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่ถูกค่ามีความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง

เอ็ก เดิสมงคล (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอรัฐประเศ ปี2548 โดยกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอรัฐประเศ จำนวน 363 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

บุษรา ประสาททอง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีอนามัยตำบลเชิงรกรน้อย พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรายด้านได้แก่ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการบริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการพบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน และโดยรายด้านพบว่าประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ได้นำมากล่าวอ้างไว้ข้างต้น พบว่า การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีความพึงพอใจ หรือมีความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น สังกัดได้ว่าระดับความพึง

พอใจของผู้รับบริการมักจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ หลายประการ ซึ่งความพึงพอใจมีทั้งด้านบวกและด้านลบขึ้นอยู่กับ การได้รับการตอบสนองต่อความต้องการมากน้อยแตกต่างกันไป จะเห็นได้ว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการนั้นจะต้องให้ความสำคัญกับความรู้สึและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก ในการศึกษาเรื่องนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาดัวแปรด้าน เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ และชุมชนที่อยู่อาศัย ของผู้รับบริการ

ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ โดยใช้แนวความคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ตต์ ว่าการให้บริการจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีนามมัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้จัดลำดับการดำเนินงานดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ จำนวนประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการในสถานีนามมัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ จึงหาค่าเฉลี่ยผู้ใช้บริการในปี 2551 และ 2552 ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนผู้มารับบริการ

ระยะเวลา	จำนวนผู้มารับบริการ(คน)
สิงหาคม 2551 – กันยายน 2551	584
สิงหาคม 2552 – กันยายน 2552	628
รวม	1,212
ค่าเฉลี่ย	606

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนจากสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane อ้างใน ประครอง วรรณสูตร, 2542:10) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 242 คน

สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 0.05

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{606}{1 + 606(0.05)^2}$$

$$n = \frac{606}{1 + (606 \times 0.05 \times 0.05)}$$

$$n = \frac{606}{1 + 1.51}$$

$$n = 241.4 \text{ คน}$$

$$n = 242 \text{ คน}$$

1.2.2 การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยสุ่มจากรายชื่อผู้มารับบริการในสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ เดือนสิงหาคม 2551 ถึง กันยายน 2551 และเดือนสิงหาคม 2552 ถึง กันยายน 2552 เก็บข้อมูลในเดือนตุลาคม 2552 โดยเทียบสัดส่วนตามจำนวนประชากรในหมู่บ้านพื้นที่รับผิดชอบ แสดงจำนวนประชากรและกลุ่ม ตัวอย่างตามตารางที่

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่ที่	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 บ้านจันทร์เพ็ญ	86	34
หมู่ที่ 2 บ้านจันทร์เพ็ญ	67	27
หมู่ที่ 3 บ้านบึงสา	98	39
หมู่ที่ 4 บ้านห้วยหวด	57	23
หมู่ที่ 5 บ้านกวนปูน	56	22
หมู่ที่ 6 บ้านโคกกลาง	62	25
หมู่ที่ 7 บ้านสามัคคี	94	38
หมู่ที่ 8 บ้านนาหลวง	86	34
รวมทั้งสิ้น	606	242

ที่มา: รายงาน HCIS ของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ สมรส และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ โดยผู้ตอบจะเป็นผู้ประเมินความรู้สึกรหรือทัศนคติของตนเองต่อข้อคำถามแต่ละข้อ โดยมีระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของผู้ตอบคำถามมีทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการมากที่สุด	เท่ากับ 5	คะแนน
ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการมาก	เท่ากับ 4	คะแนน
ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการปานกลาง	เท่ากับ 3	คะแนน
ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการน้อย	เท่ากับ 2	คะแนน

ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

2.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพและเหมาะสม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ
ดังนี้

2.1.1 การสร้างแบบสอบถาม

- 1) ศึกษารายละเอียดของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการจากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจใน โครงสร้างด้านเนื้อหา นำผลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
- 2) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ
- 4) แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำ

2.1.2 การหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ

- 1) ความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของเนื้อหา จำนวน 3 คน คือ นายมานิตย์ ไชยพะขวน วุฒิการศึกษาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ นายถาวร เมฆราช วุฒิการศึกษาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ และนายอุดม วรโคตร วุฒิการศึกษาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ โดยหาค่าความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา(Index of Item objective Congruence : IOC) (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ ,2543: 123 : อังอิงบุษรา ปราสาททอง, 2550) คะแนนดังนี้

คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

ปรากฏผลการหาค่าความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา(IOC)ได้คะแนนเท่ากับ 1 ทุกข้อ

- 2) การหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่สถานีอนามัยบ้านคางหลวง ตำบลบึงทวาย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลหาค่าสัมประสิทธิ์

อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970 :อ้างถึงในรัฐธูญา สุวรรณวิถ, 2542:47) ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0 .89

2.1.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ ใช้ค่า ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามพื้นที่ ทดสอบ ค่า F ใช้สถิติ One-way ANOVA

การเสนอผลการศึกษาใช้วิธีอธิบายความโดยวิธีการพรรณนาประกอบ ตารางแสดงข้อมูลทางสถิติ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

3.1 ทำหนังสือถึงหัวหน้าสถานีอนามัยขออนุญาตความร่วมมือจัดเก็บข้อมูลในพื้นที่ และขอรายชื่อประชาชน อายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการที่สถานีอนามัยนาหลวง ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2551 ถึง 31 สิงหาคม 2551 และระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2552 ถึง 31 สิงหาคม 2552

3.2 ตุ่มรายชื่อกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนเป้าหมาย เป็นรายหมู่บ้าน จำนวน 242 คน

3.3 ขอความร่วมมืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.)แจกแบบสอบถาม ให้กลุ่มตัวอย่าง และเก็บคืน จำนวน 242 ชุด

3.4 ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนจำนวน 242 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และทำการตรวจสอบความถูกต้องแยกฉบับสมบูรณ์เพื่อดำเนินการต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความ ถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล

4.2 การลงทะเบียนข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบข้อมูลแล้วมากำหนดใส่รหัส

4.3 การวิเคราะห์ ผู้วิจัยทำการศึกษวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง โดยกำหนดเกณฑ์การใช้น้ำหนักแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ดังนี้ (อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545:103)

ค่าเฉลี่ย		ระดับความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด
3.61 - 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการให้บริการมาก
2.61 - 3.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการให้บริการปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง จังหวัดสกลนคร” โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ โดยใช้ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ ซึ่งประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ จำแนกตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ โดยใช้ค่าทดสอบ ค่า F โดยใช้สถิติ One-way ANOVA โดยกำหนดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอต่างอย จังหวัดสกลนคร มีดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	เขตรับผิดชอบ (n=242)								รวม	ร้อยละ
	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8		
เพศ										
ชาย	9	4	17	9	12	9	18	11	89	36.78
หญิง	25	23	22	14	10	16	20	23	153	63.22
รวม	34	27	39	23	22	25	38	34	242	100

จากตารางที่ 4.1 ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 63.22 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 36.78

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	เขตรับผิดชอบ (n=242)								รวม	ร้อยละ
	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8		
อายุ										
15-24 ปี	1	2	1	1	1	4	2	4	16	6.62
25-34 ปี	1	8	7	5	2	5	10	8	46	19.00
35-44 ปี	9	10	12	10	10	6	5	8	70	28.93
45-54 ปี	7	6	14	5	5	9	4	5	55	22.73
55-64 ปี	0	1	3	0	3	1	14	4	26	10.74
65 ปีขึ้นไป	16	0	2	2	1	0	3	5	29	11.98
	34	27	39	23	22	25	38	34	242	100

จากตารางที่ 4.2 ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-44 ปี

จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 28.93 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 อายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มอายุที่น้อยที่สุดคือ อายุระหว่าง 15-24 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.62

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยส่วนบุคคล	เขตรับผิดชอบ (n=242)								รวม	ร้อยละ
	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8		
สถานภาพสมรส										
โสด	6	3	4	4	1	6	8	2	34	14.05
สมรส	22	22	33	19	20	17	29	26	188	77.69
หม้าย/หย่าร้าง	6	2	2	0	1	2	1	6	20	8.26
รวม	34	27	39	23	22	25	38	34	242	100

จากตารางที่ 4.3 ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส สมรส จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 77.70 รองลงมาได้แก่ โสด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ตามลำดับ ส่วนสถานภาพสมรสที่น้อยที่สุดคือ หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	เขตรับผิดชอบ (n=242)								รวม	ร้อยละ
	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8		
ระดับการศึกษา										
ประถมศึกษา	28	23	13	15	21	22	23	26	171	70.66
มัธยมศึกษา/ปวช.	6	4	8	7	1	3	8	6	43	17.77
อนุปริญญา/ปวส.	0	0	1	1	0	0	1	0	3	1.24
ปริญญาตรี	0	0	15	0	0	0	6	2	23	9.50
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0.83
รวม	34	27	39	23	22	25	38	34	242	100

จากตารางที่ 4.4 ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 70.66 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.77 ตามลำดับ ส่วนระดับการศึกษาน้อยที่สุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83

ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	เขตรับผิดชอบ (n=242)								รวม	ร้อยละ
	ม.1	ม.2	ม.3	ม.4	ม.5	ม.6	ม.7	ม.8		
อาชีพ										
นักเรียน/นักศึกษา	0	0	4	1	1	0	1	0	7	2.90
ลูกจ้าง	0	0	15	1	0	0	6	2	24	9.92
ทำการเกษตร	19	17	11	15	14	19	25	21	141	58.26
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	0	5	0	0	0	0	4	12	4.96
ค้าขาย/ธุรกิจ	1	9	2	5	0	6	6	4	33	13.64
ส่วนตัว										
อื่นๆ	11	1	2	1	7	0	0	3	25	10.32
รวม	34	27	39	23	22	25	38	34	242	100

จากตารางที่ 4.5 ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพทำการเกษตร จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 58.26 รองลงมาได้แก่ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 ตามลำดับ ส่วนอาชีพที่น้อยที่สุดคือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนบุคคล	เขตรับผิดชอบ (n=242)								รวม	ร้อยละ
	ม. 1	ม. 2	ม. 3	ม. 4	ม. 5	ม. 6	ม. 7	ม. 8		
รายได้เฉลี่ยต่อปี (บาท)										
ไม่เกิน 10,000	14	3	2	5	2	22	2	8	58	23.96
10,001 – 15,000	10	10	7	3	2	3	3	11	49	20.25
15,001 – 20,000	7	4	5	6	7	0	7	7	43	17.77
20,001 – 50,000	2	7	2	3	6	0	2	2	24	9.92
50,001 – 100,000	1	3	2	4	5	0	19	3	37	15.29
มากกว่า 100,001	0	0	21	2	0	0	5	3	31	12.81
รวม	34	27	39	23	22	25	38	34	242	100

จากตารางที่ 4.6 ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.96 รองลงมาได้แก่ 10,000-15,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 ตามลำดับ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อปีที้น้อยที่สุด คือ 20,001-50,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.92

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ 5 ด้าน

ตารางที่ 4.7 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนหมู่ที่ 1

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.22	.52	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.08	.59	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.96	.45	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.12	.45	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.95	.56	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	.43	มาก

จากตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของประชาชนหมู่ที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 (S.D.= .43) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (S.D.= .22) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (S.D.= .45) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D.= .56)

ตารางที่ 4.8 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
ของประชาชน หมู่ที่ 1

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 34)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค								
1.1 การให้บริการ กับผู้มาใช้ บริการตามลำดับก่อนหลัง	17	14	3	0	0	4.41	.66	มากที่สุด
1.2 การให้บริการด้วยความเป็น ธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้ บริการ	15	9	2	1	0	4.24	.70	มากที่สุด
1.3 การให้บริการกับผู้ที่มีสิทธิ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน	9	23	1	1	0	4.18	.63	มาก
1.4 การให้ความสำคัญและเอา ใจใส่ผู้มารับบริการ	11	20	2	1	0	4.21	.69	มากที่สุด
1.5 ความสุภาพอ่อนโยนของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9	20	4	1	0	4.09	.71	มาก
รวมเฉลี่ย						4.22	.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชน หมู่ที่ 1 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22(S.D = .52) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การให้บริการกับตามลำดับก่อนหลัง (\bar{X} = 4.41, S.D = .66) รองลงมาในเรื่อง การให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ (\bar{X} = 4.24 , S.D = .70) และการให้ความสำคัญและเอาใจใส่ผู้มารับบริการ(\bar{X} = 4.21, S.D = .69) ตามลำดับ ส่วนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องความสุภาพอ่อน โยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.09 , S.D = .71)

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
ของประชาชนหมู่ที่ 1

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 34)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา								
2.1 เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	7	20	6	1	0	3.97	.72	มาก
2.2 ได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ	8	21	4	0	1	4.03	.80	มาก
2.3 ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม	8	21	4	1	0	4.06	.69	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที	11	20	2	1	0	4.21	.69	มากที่สุด
2.5 ความรวดเร็วในการส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาล	9	22	2	1	0	4.15	.66	มาก
รวมเฉลี่ย						4.08	.59	มาก

จากตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลาของประชาชน หมู่ที่ 1 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 (S.D = .59) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที (\bar{X} = 4.21, S.D = .69) รองลงมาในเรื่อง ความรวดเร็วในการส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาล (\bar{X} = 4.15, S.D = .66) และใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม (\bar{X} = 4.06, S.D = .69) ตามลำดับ ส่วนมีข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (\bar{X} = 3.97, S.D = .72)

ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
ของประชาชนหมู่ที่ 1

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 34)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ								
3.1 ความเพียงพอของจำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6	18	9	1	0	3.85	.74	มาก
3.2 ความเพียงพอของยาและ เวชภัณฑ์ที่ได้รับ	9	18	7	1	0	4.00	.78	มาก
3.3 ความเพียงพอของ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา	6	18	10	0	0	3.88	.69	มาก
3.4 ความเพียงพอของการ จัดบริการด้านสถานที่ เช่น ห้อง ตรวจ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วม สำหรับผู้มารับบริการ	5	24	5	0	0	4.00	.55	มาก
3.5 ความเพียงพอของการให้ คำปรึกษาและคำแนะนำต่างๆ	8	21	4	1	0	4.06	.69	มาก
รวมเฉลี่ย						3.96	.45	มาก

จากตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างพอเพียงของประชาชน หมู่ที่ 1 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96(S.D = .45) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความเพียงพอของการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ(\bar{X} = 4.06, S.D = .69) รองลงมาในเรื่องความเพียงพอของการจัดบริการด้านสถานที่สำหรับผู้มารับบริการ(\bar{X} = 4.00, S.D = .55) และความเพียงพอของยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับ (\bar{X} = 4.00, S.D = .78) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(\bar{X} = 3.85 , S.D = .74)

ตารางที่ 4.11 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่าง
ต่อเนื่องของประชาชนหมู่ที่ 1

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 34)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง								
4.1 การให้บริการนอกเวลา ราชการ	12	18	4	0	0	4.24	.65	มากที่สุด
4.2 การได้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน	9	22	2	0	1	4.12	.77	มาก
4.3 การให้บริการดูแลอย่าง ต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น	11	18	4	1	0	4.15	.74	มาก
4.4 การให้บริการข้อมูลด้าน สุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง	6	20	7	0	1	3.88	.81	มาก
4.5 การให้บริการหลังการ รักษาและติดตาม เชื่อมบ้าน	12	18	3	1	0	4.21	.73	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.12	.45	มาก

จากตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของประชาชน หมู่ที่ 1 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (S.D = .45) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการนอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.24, S.D = .65$) รองลงมาในเรื่องการให้บริการหลังการรักษาและติดตาม เชื่อมบ้าน ($\bar{X} = 4.21, S.D = .73$) และการให้บริการดูแลอย่างต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น ($\bar{X} = 4.15, S.D = .74$) ตามลำดับ ส่วนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.88, S.D = .81$)

ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้า ของประชาชนหมู่ที่ 1

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 34)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า								
5.1 สถานีอนามัยมีอุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย	5	16	11	2	0	3.71	.80	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้และ ความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ	6	25	3	0	0	4.09	.51	มาก
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี การปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและ พัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น	8	21	3	1	1	4.00	.85	มาก
5.4 ผู้มารับบริการได้รับความ สะดวกในการรับบริการมากขึ้น	4	25	4	1	0	3.94	.60	มาก
5.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี วิธีการให้บริการ ที่ทันสมัยและมี ประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม	8	21	4	0	1	4.03	.80	มาก
รวมเฉลี่ย						3.95	.56	มาก

จากตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้าของประชาชน หมู่ที่ 1 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.95(S.D = .56) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความรู้และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ในงาน
บริการ (\bar{X} = 4.09, S.D = .51) รองลงมาในเรื่อง การมีวิธีการให้บริการ ที่ทันสมัยและมี
ประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม (\bar{X} = 4.03, S.D = .80) และการได้รับความสะดวกในการรับบริการ
มากขึ้น(\bar{X} = 3.94, S.D = .60) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือสถานีอนามัยมี
อุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย (\bar{X} = 3.71 , S.D = .80)

ตารางที่ 4.13 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนหมู่ที่ 2

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.30	.64	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.04	.53	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.57	.55	ปานกลาง
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.03	.66	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.82	.66	มาก
รวมเฉลี่ย	3.95	.49	มาก

จากตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของประชาชนหมู่ที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D.= .49) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (S.D.= .64) รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 (S.D.= .53) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (S.D.= .55)

ตารางที่ 4.14 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการ
อย่างเสมอภาค ของประชาชนหมู่ที่ 2

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 27)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค								
1.1 การให้บริการ กับผู้มาใช้ บริการตามลำดับก่อนหลัง	14	8	5	0	0	4.33	.78	มากที่สุด
1.2 การให้บริการด้วยความเป็น ธรรม ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้ บริการ	15	9	2	1	0	4.41	.80	มากที่สุด
1.3 การให้บริการกับผู้ที่มีสิทธิ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุก ประเภทอย่างเท่าเทียมกัน	15	5	5	2	0	4.22	1.01	มากที่สุด
1.4 การให้ความสำคัญและเอา ใจใส่ผู้มารับบริการ	14	9	4	0	0	4.37	.74	มากที่สุด
1.5 ความสุภาพอ่อนโยนของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	8	16	3	0	0	4.19	.62	มาก
รวมเฉลี่ย						4.30	.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชน หมู่ที่ 2 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (S.D = .64) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการด้านความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.41$, S.D = .80) รองลงมาในเรื่อง การให้ความสำคัญและเอาใจใส่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.37$, S.D = .74) และการให้บริการ กับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.33$, S.D = .78) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$, S.D = .62)

ตารางที่ 4.15 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
ของประชาชนหมู่ที่ 2

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 27)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา								
2.1 เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว	7	13	5	2	0	3.93	.87	มาก
2.2 ได้รับการชี้แจง ขั้นตอน ต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ	10	13	1	2	0	4.07	1.04	มาก
2.3 ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอน การให้บริการอย่างเหมาะสม	8	16	3	0	0	4.19	.62	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะ ฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที	7	11	9	0	0	3.93	.78	มาก
2.5 ความรวดเร็วในการส่งต่อ ผู้ป่วยไปโรงพยาบาล	9	11	7	0	0	4.07	.78	มาก
รวมเฉลี่ย						4.04	.53	มาก

จากตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
ของประชาชน หมู่ที่ 2 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04
(S.D = .53) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่าง
เหมาะสม ($\bar{X} = 4.19$, S.D = .62) รองลงมาในเรื่องความรวดเร็วในการส่งต่อ ผู้ป่วยไปโรงพยาบาล
($\bar{X} = 4.07$, S.D = .78) และได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ ($\bar{X} = 4.07$, S.D
= 1.04) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการเจ้าหน้าที่
($\bar{X} = 3.93$, S.D = .87)

ตารางที่ 4.16 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างพึงพอใจ
ของประชาชนหมู่ที่ 2

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 27)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
3. ด้านการให้บริการอย่างพึงพอใจ								
3.1 ความพึงพอใจของจำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1	9	13	3	1	3.22	.85	ปานกลาง
3.2 ความพึงพอใจของยาและ เวชภัณฑ์ที่ได้รับ	4	5	12	6	0	3.26	.94	ปานกลาง
3.3 ความพึงพอใจของ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา	2	6	16	3	0	3.26	.76	ปานกลาง
3.4 ความพึงพอใจของการ จัดบริการด้านสถานที่ เช่น ห้อง ตรวจ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วม สำหรับผู้มารับบริการ	9	9	8	1	0	3.96	.90	มาก
3.5 ความพึงพอใจของการให้ คำปรึกษาและคำแนะนำ	7	17	3	0	0	4.15	.60	มาก
รวมเฉลี่ย						3.57	.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างพึงพอใจของประชาชน หมู่ที่ 2 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (S.D = .55) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจของการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ($\bar{X} = 4.15$, S.D = .60) รองลงมาคือ ความพึงพอใจของการจัดบริการด้านสถานที่ สำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.96$, S.D = .90) และความพึงพอใจของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา ($\bar{X} = 3.26$, S.D = .76) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือความพึงพอใจของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.22$, S.D = .85)

ตารางที่ 4.17 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ของประชาชนหมู่ที่ 2

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 27)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง								
4.1 การให้บริการนอกเวลา ราชการ	13	9	4	1	0	4.26	.86	มากที่สุด
4.2 การได้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน	10	11	6	0	0	4.15	.77	มาก
4.3 การให้บริการดูแลอย่าง ต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น	9	11	6	1	0	4.04	.85	มาก
4.6 การให้บริการข้อมูลด้าน สุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง	7	7	11	1	1	3.67	1.04	มาก
4.7 การให้บริการหลังการ รักษาและติดตามเยี่ยมบ้าน	9	11	6	1	0	4.04	.85	มาก
รวมเฉลี่ย						4.03	.66	มาก

จากตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ของประชาชน หมู่ที่ 2 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03
(S.D = .66) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการนอกเวลาราชการ (\bar{X} = 4.26,
S.D = .86) รองลงมาในเรื่อง การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน (\bar{X} = 4.15, S.D = .77)
การให้บริการดูแลอย่างต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น (\bar{X} = 4.04, S.D = .85) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มี
ความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง (\bar{X} = 3.67 ,
S.D = 1.04)

ตารางที่ 4.18 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
ของประชาชนหมู่ที่ 2

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 27)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า								
5.1 สถานีอนามัยมีอุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย	1	14	9	3	0	3.48	.75	ปานกลาง
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้และ ความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ	6	11	9	1	0	3.81	.83	มาก
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี การปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและ พัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น	9	11	6	1	0	4.04	.85	มาก
5.4 ผู้มารับบริการได้รับความ สะดวกในการรับบริการมากขึ้น	6	13	8	0	0	3.93	.73	มาก
5.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี วิธีการให้บริการ ที่ทันสมัยและมี ประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม	6	11	10	0	0	3.85	.77	มาก
รวมเฉลี่ย						3.82	.66	มาก

จากตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้าของประชาชน หมู่ที่ 2 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.82(S.D = .66) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและพัฒนาระบบ
บริการในทางที่ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.04$, S.D = .85) รองลงมา คือการ ได้รับความสะดวกในการรับบริการ
มากขึ้น($\bar{X} = 3.93$, S.D = .73) และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีวิธีการให้บริการ ที่ทันสมัยและมี
ประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม ($\bar{X} = 3.85$, S.D = .77) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คือสถานีอนามัยมีอุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.48$, S.D = .75)

ตารางที่ 4.19 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนหมู่ที่ 3

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.92	.25	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.87	.34	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.82	.36	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.73	.32	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.73	.35	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.81	.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของประชาชนหมู่ที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (S.D.= .28) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (S.D.= .25) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (S.D.= .34) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (S.D.= .32, S.D.= .35)

ตารางที่ 4.20 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชนหมู่ที่ 3

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 39)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค								
1.1 การให้บริการ กับผู้มาใช้ บริการตามลำดับก่อนหลัง	36	2	1	0	0	4.90	.38	มากที่สุด
1.2 การให้บริการด้วยความเป็น ธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้ บริการ	37	1	1	0	0	4.92	.35	มากที่สุด
1.4 การให้บริการกับผู้มีสิทธิ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุก ประเภทอย่างเท่าเทียมกัน	38	1	0	0	0	4.97	.16	มากที่สุด
1.4 การให้ความสำคัญและเอา ใจใส่ผู้มารับบริการ	37	2	0	0	0	4.95	.22	มากที่สุด
1.5 ความสุภาพอ่อนโยนของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	34	5	0	0	0	4.87	.34	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.92	.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชน หมู่ที่ 3 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (S.D = .25) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการกับผู้มีสิทธิสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.97$, S.D = .16) รองลงมาในเรื่องการให้ความสำคัญและเอาใจใส่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.95$, S.D = .22) และการให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.92$, S.D = .35) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$, S.D = .34)

ตารางที่ 4.21 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
ของประชาชนหมู่ที่ 3

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 39)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา								
2.1 เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	36	2	1	0	0	4.90	.38	มากที่สุด
2.2 ได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ	35	2	2	0	0	4.85	.49	มากที่สุด
2.3 ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม	34	5	0	0	0	4.87	.34	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที	35	4	0	0	0	4.90	.31	มากที่สุด
2.5 ความรวดเร็วในการส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาล	34	4	1	0	0	4.85	.43	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.87	.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลาของประชาชน หมู่ที่ 3 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (S.D = .34) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที, เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.90$, S.D = .31, $\bar{X} = 4.90$, S.D = .38) รองลงมาในเรื่องการใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.87$, S.D = .34) และความรวดเร็วในการส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาล ($\bar{X} = 4.85$, S.D = .43) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ ($\bar{X} = 4.85$, S.D = .49)

ตารางที่ 4.22 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
ของประชาชนหมู่ที่ 3

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 39)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ								
3.1 ความเพียงพอของจำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	33	6	0	0	0	4.85	.37	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของยาและ เวชภัณฑ์ที่ได้รับ	31	7	1	0	0	4.77	.49	มากที่สุด
3.3 ความเพียงพอของ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา	30	7	1	1	0	4.69	.66	มากที่สุด
3.4 ความเพียงพอของการ จัดบริการด้านสถานที่ เช่น ห้อง ตรวจ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วม สำหรับผู้มารับบริการ	35	3	1	0	0	4.87	.41	มากที่สุด
3.5 ความเพียงพอของการให้ คำปรึกษาและคำแนะนำ	35	4	0	0	0	4.90	.31	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.82	.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชน หมู่ที่ 3 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82(S.D = .36) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความเพียงพอของการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ(\bar{X} = 4.90, S.D = .31) รองลงมาในเรื่อง ความเพียงพอของการจัดบริการด้านสถานที่สำหรับผู้มารับบริการ (\bar{X} = 4.87, S.D = .41) และความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.85, S.D = .37) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา (\bar{X} = 4.69, S.D = .66)

ตารางที่ 4.23 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ของประชาชนหมู่ที่ 3

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 39)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง								
4.1 การให้บริการนอกเวลา ราชการ	37	2	0	0	0	4.95	.22	มากที่สุด
4.2 การได้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน	29	9	1	0	0	4.72	.51	มากที่สุด
4.3 การให้บริการดูแลอย่าง ต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น	27	11	1	0	0	4.67	.53	มากที่สุด
4.8 การให้บริการข้อมูลด้าน สุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง	27	12	0	0	0	4.69	.47	มากที่สุด
4.9 การให้บริการหลังการ รักษาและติดตาม เยี่ยมบ้าน	26	11	2	0	0	4.62	.59	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.73	.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ของประชาชน หมู่ที่ 3 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.73(S.D = .32) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการนอกเวลาราชการ (\bar{X} = 4.95,
S.D = .22) รองลงมาในเรื่องการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน (\bar{X} = 4.72, S.D = .51)
และการให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง (\bar{X} = 4.69, S.D = .47) ตามลำดับ
ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการหลังการรักษาและติดตาม เยี่ยมบ้าน (\bar{X} =
4.62, S.D = .59)

ตารางที่ 4.24 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
ของประชาชนหมู่ที่ 3

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 39)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า								
5.1 สถานีอนามัยมีอุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย	16	22	0	1	0	4.36	.63	มากที่สุด
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้และ ความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ	31	8	0	0	0	4.79	.41	มากที่สุด
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี การปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและ พัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น	28	10	1	0	0	4.69	.52	มากที่สุด
5.4 ผู้มารับบริการได้รับความ สะดวกในการรับบริการมากขึ้น	35	4	0	0	0	4.90	.31	มากที่สุด
5.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี วิธีการให้บริการ ที่ทันสมัยและมี ประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม	36	2	1	0	0	4.90	.38	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.73	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้าของประชาชน หมู่ที่ 3 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.73(S.D = .35) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องผู้มารับบริการ ได้รับความสะดวกในการ
รับบริการมากขึ้น ($\bar{X} = 4.90$, S.D = .31) ,เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีวิธีการให้บริการ ที่ทันสมัยและมี
ประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม($\bar{X} = 4.90$, S.D = .38) รองลงมาในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้และความ
เชี่ยวชาญ ในงานบริการ ($\bar{X} = 4.79$, S.D = .41) และ มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและพัฒนาระบบ
บริการในทางที่ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.69$, S.D = .52) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ
สถานีอนามัยมีอุปกรณ์/ เครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.36$, S.D = .63)

ตารางที่ 4.25 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนหมู่ที่ 4

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.17	.50	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.01	.61	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.90	.49	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.96	.58	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.08	.38	มาก
รวมเฉลี่ย	4.02	.41	มาก

จากตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของประชาชนหมู่ที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (S.D.= .41) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (S.D.= .50) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (S.D.= .61) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 (S.D.= .49)

ตารางที่ 4.26 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
ของประชาชนหมู่ที่ 4

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 23)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค								
1.1 การให้บริการ กับผู้มาใช้ บริการตามลำดับก่อนหลัง	8	12	3	0	0	4.22	.67	มากที่สุด
1.2 การให้บริการด้วยความเป็น ธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้ บริการ	9	12	2	0	0	4.30	.64	มากที่สุด
1.5 การให้บริการกับผู้มีสิทธิ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน	10	8	5	0	0	4.22	.80	มากที่สุด
1.4 การให้ความสำคัญและเอา ใจใส่ผู้มารับบริการ	5	17	1	0	0	4.17	.49	มาก
1.5 ความสุภาพอ่อนโยนของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6	12	2	3	0	3.91	.95	มาก
รวมเฉลี่ย						4.17	.50	มาก

จากตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชน หมู่ที่ 4 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (S.D = .50) โดยมีความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่องการให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.30$, S.D = .64) รองลงมาในเรื่องการให้บริการ กับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.22$, S.D = .67) และการให้บริการกับผู้มีสิทธิสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.22$, S.D = .80) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$, S.D = .95)

ตารางที่ 4.27 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
ของประชาชนหมู่ที่ 4

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 23)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา								
2.1 เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว	4	14	3	2	0	3.87	.82	มาก
2.2 ได้รับการชี้แจง ขั้นตอน ต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ	4	13	6	0	0	3.91	.67	มาก
2.3 ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอน การให้บริการอย่างเหมาะสม	6	13	2	2	0	4.00	.85	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะ ฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที	7	12	3	1	0	4.09	.79	มาก
2.5 ความรวดเร็วในการส่งต่อ ผู้ป่วยไปโรงพยาบาล	9	11	1	2	0	4.17	.89	มาก
รวมเฉลี่ย						4.01	.61	มาก

จากตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
ของประชาชน หมู่ที่ 4 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01
(S.D = .61) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความรวดเร็วในการส่งต่อ ผู้ป่วยไปโรงพยาบาล
(\bar{X} = 4.17, S.D = .89) รองลงมาในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที
(\bar{X} = 4.09, S.D = .79) และการใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม (\bar{X} = 4.00,
S.D = .85) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วของการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ (\bar{X} = 3.87, S.D = .82)

ตารางที่ 4.28 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
ของประชาชนหมู่ที่ 4

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 23)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง								
3.1 ความพึงพอใจของจำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1	14	1	7	0	3.39	.99	มาก
3.2 ความพึงพอใจของยาและ เวชภัณฑ์ที่ได้รับ	4	15	2	2	0	3.91	.79	มาก
3.3 ความพึงพอใจของ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา	5	13	3	2	0	3.91	.85	มาก
3.4 ความพึงพอใจของการ จัดบริการด้านสถานที่ เช่น ห้อง ตรวจ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วม สำหรับผู้มารับบริการ	11	10	0	2	0	4.30	.88	มากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจของการให้ คำปรึกษาและคำแนะนำ	5	14	2	2	0	3.96	.83	มาก
รวมเฉลี่ย						3.90	.49	มาก

จากตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างพอเพียงของประชาชน หมู่ที่ 4 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90(S.D = .49) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ความพึงพอใจของการจัดบริการด้านสถานที่ เช่น ห้องตรวจ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วมสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.30, S.D = .88$) รองลงมาในเรื่องความพึงพอใจของการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ($\bar{X} = 3.96, S.D = .83$) ความพึงพอใจของยาและเวชภัณฑ์ และความพึงพอใจของเครื่องมือในการรักษา ($\bar{X} = 3.91, S.D = .79, \bar{X} = 3.91, S.D = .85$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.39, S.D = .99$)

ตารางที่ 4.29 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ของประชาชนหมู่ที่ 4

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 23)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง								
4.1 การให้บริการนอกเวลา ราชการ	4	15	1	3	0	3.87	.87	มาก
4.2 การได้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน	3	15	3	2	0	3.83	.78	มาก
4.3 การให้บริการดูแลอย่าง ต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น	6	13	2	2	0	4.00	.85	มาก
4.10 การให้บริการข้อมูลด้าน สุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง	6	14	2	2	0	4.04	.83	มาก
4.11 การให้บริการหลังการ รักษาและติดตามเยี่ยมบ้าน	6	14	1	2	0	4.04	.83	มาก
รวมเฉลี่ย						3.96	.58	มาก

จากตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของประชาชน หมู่ที่ 4 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 (S.D = .58) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง, การให้บริการหลังการรักษาและติดตาม เยี่ยมบ้าน ($\bar{X} = 4.04, S.D = .83$) รองลงมาในเรื่องการให้บริการดูแลอย่างต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น ($\bar{X} = 4.00, S.D = .85$) และการให้บริการนอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 3.87, S.D = .87$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 3.83, S.D = .78$)

ตารางที่ 4.30 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
ของประชาชนหมู่ที่ 4

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 23)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า								
5.1 สถานีอนามัยมีอุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย	5	15	0	3	0	3.96	.88	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้และ ความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ	6	15	1	1	0	4.13	.69	มาก
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี การปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและ พัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น	6	15	2	0	0	4.17	.57	มาก
5.4 ผู้มารับบริการได้รับความ สะดวกในการรับบริการมากขึ้น	6	12	4	1	0	4.00	.80	มาก
5.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี วิธีการให้บริการ ที่ทันสมัยและมี ประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม	8	10	5	0	0	4.13	.76	มาก
รวมเฉลี่ย						4.08	.38	มาก

จากตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้าของประชาชน หมู่ที่ 3 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.08(S.D = .38) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการปรับปรุงระเบียบ
ปฏิบัติและพัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.17$, S.D = .57) รองลงมาในเรื่องเจ้าหน้าที่มี
ความรู้และความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ , เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีวิธีการให้บริการ ที่ทันสมัยและมี
ประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม ($\bar{X} = 4.13$, S.D = .69, $\bar{X} = 4.13$, S.D = .76) และความสะดวกในการ
รับบริการ ($\bar{X} = 4.00$, S.D = .80) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ สถานีอนามัยมี
อุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.96$, S.D = .88)

ตารางที่ 4.31 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนหมู่ที่ 5

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.52	.32	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.31	.44	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.07	.55	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.38	.46	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.16	.39	มาก
รวมเฉลี่ย	4.29	.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของประชาชนหมู่ที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (S.D.= .32) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (S.D.= .32) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (S.D.= .46) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 (S.D.= .55)

ตารางที่ 4.32 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
ของประชาชนหมู่ที่ 5

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 22)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค								
1.1 การให้บริการ กับผู้มาใช้ บริการตามลำดับก่อนหลัง	16	5	1	0	0	4.68	.57	มากที่สุด
1.2 การให้บริการด้วยความเป็น ธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้ บริการ	14	8	0	0	0	4.64	.49	มากที่สุด
1.6 การให้บริการกับผู้ที่มีสิทธิ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน	15	7	0	0	0	4.68	.48	มากที่สุด
1.4 การให้ความสำคัญและเอา ใจใส่ผู้มารับบริการ	8	13	1	0	0	4.32	.57	มากที่สุด
1.5 ความสุภาพอ่อนโยนของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9	12	0	0	1	4.27	.88	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.52	.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชน หมู่ที่ 5 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52(S.D = .32) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการกับผู้ที่มีสิทธิสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.68$, S.D = .48) รองลงมาในเรื่องการให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.68$, S.D = .57) และการให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.64$, S.D = .49) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.27$, S.D = .88)

ตารางที่ 4.33 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
ของประชาชนหมู่ที่ 5

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 22)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา								
2.1 เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว	5	16	1	0	0	4.18	.50	มาก
2.2 ได้รับการชี้แจง ขั้นตอน ต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ	8	14	0	0	0	4.36	.49	มากที่สุด
2.3 ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอน การให้บริการอย่างเหมาะสม	9	12	0	0	1	4.27	.88	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะ ฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที	8	12	2	0	0	4.27	.63	มากที่สุด
2.5 ความรวดเร็วในการส่งต่อ ผู้ป่วยไปโรงพยาบาล	12	9	0	1	0	4.45	.74	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.31	.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
ของประชาชน หมู่ที่ 5 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31
(S.D = .44) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความรวดเร็วในการส่งต่อ ผู้ป่วยไปโรงพยาบาล
(\bar{X} = 4.45, S.D = .74) รองลงมาในเรื่องการได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการ
(\bar{X} = 4.36, S.D = .49) และเจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที, ใช้เวลาในแต่ละ
ขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม (\bar{X} = 4.27, S.D = .63, \bar{X} = 4.27, S.D = .88) ตามลำดับ ส่วน
ข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (\bar{X} = 4.18 , S.D =
.50)

ตารางที่ 4.34 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
ของประชาชนหมู่ที่ 5

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 22)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง								
3.1 ความพึงพอใจของจำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	6	12	3	0	0	4.05	.79	มาก
3.2 ความพึงพอใจของยาและ เวชภัณฑ์ที่ได้รับ	6	13	3	0	0	4.14	.64	มาก
3.3 ความพึงพอใจของ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา	2	11	6	0	0	3.55	.86	มาก
3.4 ความพึงพอใจของการ จัดบริการด้านสถานที่ เช่น ห้อง ตรวจ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วม สำหรับผู้มารับบริการ	12	6	4	0	0	4.36	.79	มากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจของการให้ คำปรึกษาและคำแนะนำ	9	12	0	0	0	4.27	.88	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.07	.55	มาก

จากตารางที่ 4.34 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างพอเพียงของประชาชน หมู่ที่ 5 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07(S.D = .55) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจของการจัดบริการด้านสถานที่ สำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.36, S.D = .79$) รองลงมาในเรื่องความพึงพอใจของการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ($\bar{X} = 4.27, S.D = .88$) ความพึงพอใจของยาและเวชภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.14, S.D = .64$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจของอุปกรณ์ เครื่องมือในการรักษา ($\bar{X} = 3.55, S.D = .86$)

ตารางที่ 4.35 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ของประชาชนหมู่ที่ 5

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 22)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง								
4.1 การให้บริการนอกเวลา ราชการ	12	9	1	0	0	4.50	.60	มากที่สุด
4.2 การได้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน	16	6	0	0	0	4.73	.46	มากที่สุด
4.3 การให้บริการดูแลอย่าง ต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น	8	12	1	1	0	4.23	.75	มากที่สุด
4.12 การให้บริการข้อมูลด้าน สุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง	10	8	2	2	0	4.18	.96	มาก
4.13 การให้บริการหลังการ รักษาและติดตาม เชื่อมบ้าน	9	11	1	1	0	4.27	.77	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.38	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ของประชาชน หมู่ที่ 5 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38
(S.D = .46) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน
($\bar{X} = 4.73, S.D = .46$) รองลงมาในเรื่องการให้บริการนอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.50, S.D = .60$) และ
การให้บริการหลังการรักษาและการติดตาม เชื่อมบ้าน ($\bar{X} = 4.27, S.D = .77$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มี
ความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.18$
, S.D = .96)

ตารางที่ 4.36 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
ของประชาชนหมู่ที่ 5

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 22)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า								
5.1 สถานีอนามัยมีอุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย	6	8	4	4	0	3.73	1.08	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้และ ความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ	5	16	1	0	0	4.18	.50	มาก
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี การปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและ พัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น	8	13	1	0	0	4.32	.57	มากที่สุด
5.4 ผู้มารับบริการได้รับความ สะดวกในการรับบริการมากขึ้น	7	14	1	0	0	4.27	.55	มากที่สุด
5.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี วิธีการให้บริการ ที่ทันสมัยและมี ประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม	8	13	1	0	0	4.32	.57	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.16	.39	มาก

จากตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้าของประชาชน หมู่ที่ 5 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.16(S.D = .39) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและพัฒนาระบบ
บริการในทางที่ดีขึ้น, วิธีการให้บริการ ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม (\bar{X} = 4.32,
S.D = .57) รองลงมาในเรื่อง การได้รับความสะดวกในการรับบริการมากขึ้น (\bar{X} = 4.27, S.D = .55)
และ เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ(\bar{X} = 4.18, S.D = .50) ตามลำดับ ส่วนข้อ
ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความทันสมัยของเครื่องมือในการบริการ (\bar{X} = 3.73 , S.D = 1.08)

ตารางที่ 4.37 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนหมู่ที่ 6

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.92	.18	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.91	.25	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.82	.31	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.90	.25	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.68	.16	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.85	.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของประชาชนหมู่ที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85(S.D.= .16) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (S.D.= .18) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 (S.D.= .25) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (S.D.= .16)

ตารางที่ 4.38 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
ของประชาชนหมู่ที่ 6

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 25)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค								
1.1 การให้บริการ กับผู้มาใช้ บริการตามลำดับก่อนหลัง	23	2	0	0	0	4.92	.28	มากที่สุด
1.2 การให้บริการด้วยความเป็น ธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้ บริการ	23	2	0	0	0	4.92	.28	มากที่สุด
1.3 การให้บริการกับผู้มีสิทธิ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน	24	1	0	0	0	4.96	.20	มากที่สุด
1.4 การให้ความสำคัญและเอา ใจใส่ผู้มารับบริการ	23	2	0	0	0	4.92	.28	มากที่สุด
1.5 ความสุภาพอ่อนโยนของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	22	3	0	0	0	4.88	.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.92	.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.38 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชน หมู่ที่ 6 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (S.D = .18) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการกับผู้มีสิทธิสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.96$, S.D = .20) รองลงมาในเรื่องการให้บริการ กับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง และ การให้บริการด้านความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.92$, S.D = .28) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.88$, S.D = .33)

ตารางที่ 4.39 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
ของประชาชนหมู่ที่ 6

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 25)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา								
2.1 เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	23	2	0	0	0	4.92	.28	มากที่สุด
2.2 ได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ	24	1	0	0	0	4.96	.20	มากที่สุด
2.3 ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม	22	3	0	0	0	4.88	.33	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที	23	2	0	0	0	4.92	.28	มากที่สุด
2.5 ความรวดเร็วในการส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาล	22	3	0	0	0	4.88	.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.91	.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.39 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลาของประชาชน หมู่ที่ 6 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 (S.D = .25) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ ($\bar{X} = 4.96$, S.D = .20) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ,เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที ($\bar{X} = 4.92$, S.D = .28) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม, ความรวดเร็วในการส่งต่อ ผู้ป่วยไปโรงพยาบาล ($\bar{X} = 4.88$, S.D = .33)

ตารางที่ 4.40 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
ของประชาชนหมู่ที่ 6

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 25)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง								
3.1 ความเพียงพอของจำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	19	6	0	0	0	4.76	.47	มากที่สุด
3.2 ความเพียงพอของยาและ เวชภัณฑ์ที่ได้รับ	18	7	0	0	0	4.72	.46	มากที่สุด
3.3 ความเพียงพอของ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา	21	4	0	0	0	4.84	.37	มากที่สุด
3.4 ความเพียงพอของการ จัดบริการด้านสถานที่ เช่น ห้อง ตรวจ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วม สำหรับผู้มารับบริการ	22	3	0	0	0	4.88	.33	มากที่สุด
3.5 ความเพียงพอของการให้ คำปรึกษาและคำแนะนำ	23	2	0	0	0	4.92	.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.82	.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างพอเพียงของประชาชน หมู่ที่ 6 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82(S.D = .31) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความเพียงพอของการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ($\bar{X} = 4.92$, S.D = .28) รองลงมาในเรื่อง ความเพียงพอของการจัดบริการด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.88$, S.D = .33) และความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการรักษา ($\bar{X} = 4.84$, S.D = .37) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของยาและเวชภัณฑ์ที่ ($\bar{X} = 4.72$, S.D = .46)

ตารางที่ 4.41 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ของประชาชนหมู่ที่ 6

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 25)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง								
4.1 การให้บริการนอกเวลา ราชการ	22	3	0	0	0	4.88	.33	มากที่สุด
4.2 การได้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน	21	4	0	0	0	4.84	.37	มากที่สุด
4.3 การให้บริการดูแลอย่าง ต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น	23	2	0	0	0	4.92	.28	มากที่สุด
4.14 การให้บริการข้อมูลด้าน สุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง	23	2	0	0	0	4.92	.28	มากที่สุด
4.15 การให้บริการหลังการ รักษาและติดตามเยี่ยมบ้าน	23	2	0	0	0	4.92	.28	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.90	.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.41 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ของประชาชน หมู่ที่ 6 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90
(S.D = .25) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการดูแลอย่างต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น,
การให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง, การติดตามเยี่ยมบ้าน ($\bar{X} = 4.92, S.D =$
.28) รองลงมาในเรื่องการให้บริการนอกเวลาราชการ ($\bar{X} = 4.88, S.D = .33$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการด้านการรักษาจนจบทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 4.84, S.D = .37$)

ตารางที่ 4.42 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
ของประชาชนหมู่ที่ 6

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 25)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า								
5.1 สถานีอนามัยมีอุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย	4	21	0	0	0	4.16	.37	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้และ ความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ	7	18	0	0	0	4.28	.46	มากที่สุด
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี การปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและ พัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น	25	0	0	0	0	5.00	.00	มากที่สุด
5.4 ผู้มารับบริการได้รับความ สะดวกในการรับบริการมากขึ้น	25	0	0	0	0	5.00	.00	มากที่สุด
5.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี วิธีการให้บริการ ที่ทันสมัยและมี ประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม	24	1	0	0	0	4.96	.20	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.68	.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.42 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้าของประชาชน หมู่ที่ 5 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.68(S.D = .16) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและพัฒนา
ระบบบริการในทางที่ดีขึ้น,การได้รับความสะดวกในการรับบริการมากขึ้น($\bar{X} = 5.00$, S.D = .00)
รองลงมาก็คือวิธีการให้บริการ ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม ($\bar{X} = 4.96$, S.D = .20)
และ เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ($\bar{X} = 4.28$, S.D = .46) ตามลำดับ ส่วนข้อ
ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความทันสมัยของเครื่องมือในการบริการ ($\bar{X} = 4.16$, S.D = .37)

ตารางที่ 4.43 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนหมู่ที่ 7

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.91	.14	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.86	.21	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.85	.24	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.88	.21	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.94	.15	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.88	.13	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.43 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของประชาชนหมู่ที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (S.D.= .13) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 (S.D.= .15) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 (S.D.= .14) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (S.D.= .24)

ตารางที่ 4.44 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
ของประชาชนหมู่ที่ 7

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 38)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค								
1.1 การให้บริการ กับผู้มาใช้ บริการตามลำดับก่อนหลัง	38	0	0	0	0	5.00	.00	มากที่สุด
1.2 การให้บริการด้วยความเป็น ธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้ บริการ	32	6	0	0	0	4.84	.37	มากที่สุด
1.3 การให้บริการกับผู้มีสิทธิ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุก ประเภทอย่างเท่าเทียมกัน	37	1	0	0	0	4.97	.16	มากที่สุด
1.4 การให้ความสำคัญและเอา ใจใส่ผู้มารับบริการ	33	5	0	0	0	4.87	.34	มากที่สุด
1.5 ความสุภาพอ่อนโยนของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1	32	5	0	0	4.87	.34	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.91	.14	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.44 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชน หมู่ที่ 7 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 (S.D = .14) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการ กับผู้มาใช้บริการตามลำดับ (\bar{X} = 5.00, S.D = .00) รองลงมาในเรื่องการให้บริการกับผู้ที่มีสิทธิสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน (\bar{X} = 4.97, S.D = .16) และการให้ความสำคัญและเอาใจใส่ผู้มารับบริการ ,ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ (\bar{X} = 4.87, S.D = .34) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มารับบริการ (\bar{X} = 4.84, S.D = .37)

ตารางที่ 4.45 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
ของประชาชนหมู่ที่ 7

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 38)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา								
2.1 เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	37	1	0	0	0	4.97	.16	มากที่สุด
2.2 ได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ	28	10	0	0	0	4.74	.45	มากที่สุด
2.3 ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม	32	6	0	0	0	4.84	.37	มากที่สุด
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที	33	4	0	0	0	4.87	.34	มากที่สุด
2.5 ความรวดเร็วในการส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาล	34	5	0	0	0	4.89	.31	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.86	.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.45 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลาของประชาชน หมู่ที่ 7 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (S.D = .21) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การให้บริการอย่างรวดเร็ว ของเจ้าหน้าที่ (\bar{X} = 4.97, S.D = .16) รองลงมาในเรื่อง ความรวดเร็วในการส่งต่อ ผู้ป่วยไปโรงพยาบาล (\bar{X} = 4.89, S.D = .31) และการให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที (\bar{X} = 4.87, S.D = .34) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการ (\bar{X} = 4.74, S.D = .45)

ตารางที่ 4.46 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
ของประชาชนหมู่ที่ 7

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 38)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง								
3.1 ความพึงพอใจของจำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	34	4	0	0	0	4.89	.31	มากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจของยาและ เวชภัณฑ์ที่ได้รับ	31	7	0	0	0	4.82	.39	มากที่สุด
3.3 ความพึงพอใจของ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา	33	5	0	0	0	4.87	.34	มากที่สุด
3.4 ความพึงพอใจของการ จัดบริการด้านสถานที่ เช่น ห้อง ตรวจ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วม สำหรับผู้มารับบริการ	33	5	0	0	0	4.87	.34	มากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจของการให้ คำปรึกษาและคำแนะนำ	31	7	0	0	0	4.82	.39	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.85	.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.46 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างพอเพียงของประชาชน หมู่ที่ 7 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85(S.D = .24) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ (\bar{X} = 4.89, S.D = .31) รองลงมาในเรื่องความพึงพอใจของเครื่องมือในการรักษา, ความพึงพอใจของการจัดสถานที่สำหรับผู้มารับบริการ (\bar{X} = 4.87, S.D = .34) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจของยาและเวชภัณฑ์, ความพึงพอใจ ของการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ (\bar{X} = 4.82, S.D = .39)

ตารางที่ 4.47 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ของประชาชนหมู่ที่ 7

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 38)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง								
4.1 การให้บริการนอกเวลาราชการ	38	0	0	0	0	5.00	.00	มากที่สุด
4.2 การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน	33	5	0	0	0	4.87	.34	มากที่สุด
4.3 การให้บริการดูแลอย่างต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น	33	5	0	0	0	4.87	.34	มากที่สุด
4.16 การให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง	32	6	0	0	0	4.84	.37	มากที่สุด
4.17 การให้บริการหลังการรักษาและติดตามเยี่ยมบ้าน	32	6	0	0	0	4.84	.37	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.89	.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.47 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของประชาชน หมู่ที่ 7 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (S.D = .21) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการนอกเวลาราชการ (\bar{X} = 5.00, S.D = .00) รองลงมาในเรื่องการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน, การดูแลอย่างต่อเนื่อง (\bar{X} = 4.87, S.D = .34) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง, การติดตาม เยี่ยมบ้าน (\bar{X} = 4.84, S.D = .37)

ตารางที่ 4.48 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
ของประชาชนหมู่ที่ 7

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 38)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า								
5.1 สถานีอนามัยมีอุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย	32	6	0	0	0	4.84	.37	มากที่สุด
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้และ ความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ	35	3	0	0	0	4.92	.27	มากที่สุด
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี การปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและ พัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น	38		0	0	0	5.00	.00	มากที่สุด
5.4 ผู้มารับบริการได้รับความ สะดวกในการรับบริการมากขึ้น	36	2	0	0	0	4.95	.23	มากที่สุด
5.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี วิธีการให้บริการ ที่ทันสมัยและมี ประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม	37	1	0	0	0	4.97	.16	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย						4.94	.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.48 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้าของประชาชน หมู่ที่ 7 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.94(S.D = .15) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและพัฒนา
ระบบบริการในทางที่ดีขึ้น ($\bar{X} = 5.00$, S.D = .00) รองลงมาในเรื่องวิธีการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม ($\bar{X} = 4.97$, S.D = .16) และ ผู้มารับบริการได้รับความ
สะดวกในการรับบริการมากขึ้น ($\bar{X} = 4.95$, S.D = .23) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อย
ที่สุด คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือในการบริการ ($\bar{X} = 4.84$, S.D = .37)

ตารางที่ 4.49 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนหมู่ที่ 8

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.36	.63	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.01	.82	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.95	.68	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.08	.65	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.06	.63	มาก
รวมเฉลี่ย	4.09	.58	มาก

จากตารางที่ 4.49 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของประชาชนหมู่ที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 (S.D.= .58) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (S.D.= .63) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 (S.D.= .65) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D.= .68)

ตารางที่ 4.50 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
ของประชาชนหมู่ที่ 8

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 34)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค								
1.1 การให้บริการ กับผู้มาใช้ บริการตามลำดับก่อนหลัง	28	2	4	1	0	4.47	.83	มากที่สุด
1.2 การให้บริการด้วยความเป็น ธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้ บริการ	21	10	3	0	0	4.53	.66	มากที่สุด
1.3 การให้บริการกับผู้ที่มีสิทธิ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุก ประเภทอย่างเท่าเทียมกัน	23	7	6	0	0	4.56	.71	มากที่สุด
1.4 การให้ความสำคัญและเอา ใจใส่ผู้มารับบริการ	15	12	4	1	0	4.21	.85	มากที่สุด
1.5 ความสุภาพอ่อนโยนของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	12	15	0	2	1	4.03	1.00	มาก
รวมเฉลี่ย						4.36	.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.50 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชน หมู่ที่ 8 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36(S.D = .63) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการกับผู้ที่มีสิทธิ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุก ประเภทอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.56$, S.D = .71) รองลงมาในเรื่องการให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มารับบริการ($\bar{X} = 4.53$, S.D = .66) และการให้บริการ กับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.47$, S.D = .83) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$, S.D = 1)

ตารางที่ 4.51 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
ของประชาชนหมู่ที่ 8

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 34)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา								
2.1 เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว	8	17	6	3	0	3.88	.88	มาก
2.2 ได้รับการชี้แจง ขั้นตอน ต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ	15	14	4	1	0	4.26	.79	มากที่สุด
2.3 ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอน การให้บริการอย่างเหมาะสม	12	15	4	2	1	4.03	1.00	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะ ฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที	12	10	7	2	3	3.76	1.26	มาก
2.5 ความรวดเร็วในการส่งต่อ ผู้ป่วยไปโรงพยาบาล	14	10	9	1	0	4.09	.90	มาก
รวมเฉลี่ย						4.01	.82	มาก

จากตารางที่ 4.51 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลาของประชาชนหมู่ที่ 8 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01(S.D = .82) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ(\bar{X} = 4.26, S.D = .79) รองลงมาในเรื่อง ความรวดเร็วในการส่งต่อ ผู้ป่วยไปโรงพยาบาลผู้ป่วย (\bar{X} = 4.09, S.D = .90) และการใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม (\bar{X} = 4.03, S.D = 1.00) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือเจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที(\bar{X} = 3.76 , S.D = 1.26)

ตารางที่ 4.52 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างพอเพียง
ของประชาชนหมู่ที่ 8

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 34)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง								
3.1 ความพึงพอใจของจำนวน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9	13	7	5	0	3.76	1.02	มาก
3.2 ความพึงพอใจของยาและ เวชภัณฑ์ที่ได้รับ	11	16	3	4	0	4.00	.95	มาก
3.3 ความพึงพอใจของ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา	10	12	11	1	0	3.91	.87	มาก
3.4 ความพึงพอใจของการ จัดบริการด้านสถานที่ เช่น ห้อง ตรวจ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วม สำหรับผู้มารับบริการ	12	14	6	2	0	4.06	.87	มาก
3.5 ความพึงพอใจของการให้ คำปรึกษาและคำแนะนำ	12	15	4	2	1	4.03	1.00	มาก
รวมเฉลี่ย						3.95	.68	มาก

จากตารางที่ 4.52 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างพอเพียงของประชาชน หมู่ที่ 8 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95(S.D = .68) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจของการจัดบริการด้านสถานที่สำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 4.06, S.D = .87$) รองลงมาในเรื่องความพึงพอใจของการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ($\bar{X} = 4.03, S.D = 1.00$) และความพึงพอใจของยาและเวชภัณฑ์, ($\bar{X} = 4.00, S.D = .95$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจของจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.76, S.D = 1.02$)

ตารางที่ 4.53 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ของประชาชนหมู่ที่ 8

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 34)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง								
4.1 การให้บริการนอกเวลา ราชการ	15	9	9	1	0	4.12	.91	มาก
4.2 การได้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน	12	14	7	1	0	4.09	.83	มาก
4.3 การให้บริการดูแลอย่าง ต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น	15	11	7	1	0	4.18	.87	มาก
4.18 การให้บริการข้อมูลด้าน สุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง	11	13	6	4	0	3.91	1.00	มาก
4.19 การให้บริการหลังการ รักษาและติดตาม เยี่ยมบ้าน	15	10	1	2	0	4.12	.95	มาก
รวมเฉลี่ย						4.08	.65	มาก

จากตารางที่ 4.53 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
ของประชาชน หมู่ที่ 8 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08
(S.D = .65) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการการให้บริการดูแลอย่างต่อเนื่องจนอาการป่วยดี
ขึ้น ($\bar{X} = 4.18, S.D = .87$) รองลงมาในเรื่องการให้บริการนอกเวลาราชการ, ให้บริการหลังการรักษา
และการติดตาม เยี่ยมบ้าน ($\bar{X} = 4.12, S.D = .91$, $\bar{X} = 4.12$, S.D = .95) และการได้รับบริการจาก
เจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน ($\bar{X} = 4.09, S.D = .83$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ
การให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.91$, S.D = 1.00)

ตารางที่ 4.54 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้าของประชาชนหมู่ที่ 8

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 34)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า								
5.1 สถานีอนามัยอุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย	6	18	8	2	0	3.82	.80	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้และ ความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ	11	17	6	0	0	4.15	.70	มาก
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี การปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและ พัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น	10	16	8	0	0	4.06	.74	มาก
5.4 ผู้มารับบริการได้รับความ สะดวกในการรับบริการมากขึ้น	14	13	5	2	0	4.15	.89	มาก
5.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี วิธีการให้บริการ ที่ทันสมัยและมี ประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม	12	16	4	2	0	4.12	.84	มาก
รวมเฉลี่ย						4.06	.63	มาก

จากตารางที่ 4.54 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้าของประชาชน หมู่ที่ 8 พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.06(S.D = .63) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความรู้และความเชี่ยวชาญในงานบริการของ
เจ้าหน้าที่ , ความสะดวกในการรับบริการ ($\bar{X} = 4.15$, S.D = .70, $\bar{X} = 4.15$, S.D = .89) รองลงมาใน
เรื่อง วิธีการให้บริการ ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม($\bar{X} = 4.12$, S.D = .84) และ มี
การปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและพัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น($\bar{X} = 4.06$, S.D = .74) ตามลำดับ
ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความทันสมัยของเครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$,
S.D = .08)

ตารางที่ 4.55 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนจำแนกรายหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
หมู่ที่ 1 บ้านจันทร์เพ็ญ	4.07	.43	มาก
หมู่ที่ 2 บ้านจันทร์เพ็ญ	3.95	.49	มาก
หมู่ที่ 3 บ้านบึงสา	4.81	.28	มากที่สุด
หมู่ที่ 4 บ้านห้วยหวด	4.02	.41	มาก
หมู่ที่ 5 บ้านกวนนุ่น	4.29	.32	มากที่สุด
หมู่ที่ 6 บ้านโคกกลาง	4.85	.16	มากที่สุด
หมู่ที่ 7 บ้านสามัคคี	4.88	.13	มากที่สุด
หมู่ที่ 8 บ้านนาหลวง	4.09	.58	มาก
รวมเฉลี่ย	4.00	.54	มาก

จากตารางที่ 4.55 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของประชาชนจำแนกรายหมู่บ้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 (S.D.= .54) เมื่อพิจารณารายหมู่บ้านพบว่า หมู่บ้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดหมู่ที่ 7 บ้านสามัคคี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (S.D.= .13) รองลงมาคือ บ้าน โคกกลาง หมู่ที่ 6 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (S.D.= .16) และ บ้านบึงสา หมู่ที่ 3 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (S.D.= .28) ตามลำดับ ส่วนหมู่บ้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ บ้านจันทร์เพ็ญ หมู่ที่ 2 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D.= .49) รองลงมาคือ บ้านห้วยหวด หมู่ที่ 4 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 (S.D.= .41) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.56 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จำแนกรายหมู่บ้าน

ความพึงพอใจ	เขตรับผิดชอบ (n= 242)								\bar{X}	S.D.	แปลผล
	ม.1	ม.2	ม.3	ม.4	ม.5	ม.6	ม.7	ม.8			
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.22	4.30	4.92	4.17	4.52	4.92	4.91	4.36	4.57	.53	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการ	4.08	4.04	4.87	4.01	4.31	4.91	4.86	4.01	4.42	.65	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอย่างพึงพอใจ	3.96	3.57	4.82	3.90	4.07	4.82	4.85	3.95	4.29	.67	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.12	4.03	4.73	3.96	4.38	4.90	4.88	4.08	4.41	.59	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.95	3.82	4.73	4.08	4.16	4.68	4.94	4.06	4.34	.60	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	\bar{X} 4.07	3.95	4.81	4.02	4.29	4.85	4.88	4.09	4.40	.54	มากที่สุด
	S.D. .43	.49	.28	.41	.32	.16	.13	.58			

จากตารางที่ 4.56 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (S.D.= .54) เมื่อพิจารณาหมู่บ้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ หมู่ที่ 7 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (S.D.= .13) รองลงมาคือ หมู่ที่ 6 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (S.D.= .16) และ หมู่ที่ 3 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (S.D.= .28) ตามลำดับ ส่วนหมู่บ้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ หมู่ที่ 2 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 (S.D.= .49) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในภาพรวม ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (S.D.= .53) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (S.D.= .65) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (S.D.= .59) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (S.D.= .67)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกตามเขตพื้นที่

ตารางที่ 4.57 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
แยกตามพื้นที่เขตรับผิดชอบ

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
1. ด้านการให้บริการ						
อย่างเสมอภาค	Between Groups	23.67	7	3.38	17.93	*<.001
	Within Groups	44.13	234	0.19		
Total		67.79	241			

p-value < .001

จากตารางที่ 4.57 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนแยกตามพื้นที่เขตรับผิดชอบด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.58 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างทันเวลา
แยกตามพื้นที่เขตรับผิดชอบ

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
2. ด้านการให้บริการ						
อย่างทันเวลา	Between Groups	39.30	7	5.61	21.54	*<.001
	Within Groups	61.00	234	0.26		
Total		100.30	241			

p-value < .001

จากตารางที่ 4.58 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนแยกตามพื้นที่เขตรับผิดชอบด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.59 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
แยกตามพื้นที่เขตรับผิดชอบ

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
3. ด้านการให้บริการ						
อย่างเพียงพอ	Between Groups	56.11	7	8.016	37.02	*<.001
	Within Groups	50.67	234	0.22		
Total		106.78	241			

p-value < .001

จากตารางที่ 4.59 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนแยกตามพื้นที่เขตรับผิดชอบด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.60 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
แยกตามพื้นที่เขตรับผิดชอบ

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
4. ด้านการให้บริการ						
อย่างต่อเนื่อง	Between Groups	33.61	7	4.80	21.94	*<.001
	Within Groups	51.20	234	0.22		
Total		84.81	241			

p-value < .001

จากตารางที่ 4.60 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนแยกตามพื้นที่เขตรับผิดชอบด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.61 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
แยกตามพื้นที่เขตรับผิดชอบ

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
5. ด้านการให้บริการ						
อย่างก้าวหน้า	Between Groups	39.58	7	5.65	28.04	*<.001
	Within Groups	47.19	234	0.20		
Total		86.77	241			

p-value < .001

จากตารางที่ 4.61 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนแยกตามพื้นที่เขตรับผิดชอบด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.62 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการในภาพรวม
แยกตามพื้นที่เขตรับผิดชอบ

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
รวม	Between Groups	36.73	7	5.25	36.06	*<.001
	Within Groups	34.05	234	0.15		
Total		70.78	241			

p-value < .001

จากตารางที่ 4.62 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนแยกตามพื้นที่เขตรับผิดชอบด้านการให้บริการในภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง จังหวัดสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอ เป็น 3 หัวข้อ ได้แก่สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร จำแนกตามพื้นที่

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ จำนวนประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการในสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ ตามระบบรายงาน HCIS จำนวน 606 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane อ้างในประคอง วรรณสูตร, 2542 : 10) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 242 คน สุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยสุ่มจากประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ อำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร และเก็บข้อมูลในเดือนสิงหาคม 2552 โดยเทียบสัดส่วน ตามจำนวนประชากรในหมู่บ้านพื้นที่รับผิดชอบ

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ สมรส และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ ประกอบด้วย 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.2.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพและเหมาะสม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือดังนี้

1) การสร้างแบบสอบถาม

(1) ศึกษารายละเอียดของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการจากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจในโครงสร้างด้านเนื้อหา นำผลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

(2) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(3) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ

(4) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำ

2) การหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ

(1) ความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของเนื้อหา จำนวน 3 คน โดยหาค่าความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item objective Congruence : IOC) คะแนนดังนี้

คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

ปรากฏผลการหาค่าความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์หรือเนื้อหา(IOC)ได้คะแนนเท่ากับ 1 ทุกข้อ

(2) การหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามนำแบบสอบถามที่ผ่านการ
ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
ในพื้นที่สถานีอนามัยบ้านคางหลวง ตำบลบึงทวาย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลหาค่าสัมประสิทธิ์
อัลฟา (α -Coefficient) ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.89

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1) ทำหนังสือถึงหัวหน้าสถานีอนามัยขอความร่วมมือจัดเก็บข้อมูลในพื้นที่
และขอรายชื่อประชาชน อายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการที่สถานีอนามัยนาหลวง ระหว่างวันที่
1 สิงหาคม 2552 ถึง 31 สิงหาคม 2552

2) สุ่มรายชื่อกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนเป้าหมาย เป็นรายหมู่บ้าน

3) ขอความร่วมมืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.)แจก
แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บคืน

4) ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนและทำการตรวจสอบความถูกต้องแยกฉบับ
สมบูรณ์เพื่อดำเนินการต่อไป

5) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

(1) การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการ
ของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ

(2) การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุด

(3) การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง จำแนกตามพื้นที่ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA

1.3 สรุปผลการศึกษา

1.3.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของสถานีอนามัยบ้านนา
หลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ พบว่า พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของสถานีอนามัยบ้านนา
หลวงตำบลจันทร์เพ็ญ ส่วนใหญ่มาจากบ้านบึงสา หมู่ที่ 3 จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 16.11

รองลงมาได้แก่ บ้านสามัคคี หมู่ที่ 7 จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 บ้านจันทร์เพ็ญ หมู่ที่ 1 และบ้านนาหลวง หมู่ที่ 8 จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 14.04 ตามลำดับ และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ มาจากบ้านกวนนุ่น หมู่ที่ 5 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 63.22 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 36.78

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 70 คนคิดเป็นร้อยละ 28.93 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 อายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มอายุน้อยที่สุดคืออายุระหว่าง 15-24 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.62

เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส สมรส จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 77.69 รองลงมาได้แก่ โสด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 14.05 ตามลำดับ ส่วนสถานภาพสมรสที่น้อยที่สุดคือ หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.26

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 70.66 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 17.77 ตามลำดับ ส่วนระดับการศึกษาน้อยที่สุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.83

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพทำการเกษตร จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 58.26 รองลงมาได้แก่ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.64 ตามลำดับ ส่วนอาชีพที่น้อยที่สุดคือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.96 รองลงมาได้แก่ 10,000-15,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 ตามลำดับ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อปีที่น้อยที่สุดคือ 20,001-50,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.92

1.3.2 สรุปผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์

1) วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40, S.D. = .54$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

เมื่อพิจารณารายหมู่บ้าน พบว่า

หมู่ที่ 1 บ้านจันทร์เพ็ญ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, S.D. = .43$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

หมู่ที่ 2 บ้านจันทร์เพ็ญ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95, S.D. = .49$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

หมู่ที่ 3 บ้านบึงสา ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81, S.D. = .28$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

หมู่ที่ 4 บ้านห้วยหวด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02, S.D. = .41$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

หมู่ที่ 5 บ้านกวนปุ่น ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29, S.D. = .32$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

หมู่ที่ 6 บ้านโคกกลาง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D.= .16) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68

หมู่ที่ 7 บ้านสามัคคี ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$, S.D.= .13) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

หมู่ที่ 8 บ้านบ้านนาหลวง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D.= .58) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

2) วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง จำแนกตามพื้นที่

ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกด้าน

2. การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ

ผลการวิจัยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ บุษรา ประสาททอง (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ

การให้บริการของสถานีนามัยตำบลเชียงรากน้อย อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีนามัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ โดยคำนึงถึงความทั่วถึง เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดยไม่แยกแยะว่าใครใช้ประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล อะไร รวมถึงการให้บริการด้วยความเอาใจใส่และสุภาพอ่อนโยนจึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเสมอภาคในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นปัจจัยที่สอดคล้องกับการศึกษา ของอุทุมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา (2542) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ คือการให้บริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบอย่างรวดเร็ว รวมทั้งอธิบายขั้นตอนในการรักษาจนผู้ใช้บริการเข้าใจ และสามารถส่งต่อผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม ทันเวลา จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างทันเวลาในระดับมากที่สุด ผลการศึกษาเป็นไปตามที่ ปรัชญา จันทราภัย (2542) พบจากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่าการรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องมาจากการที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำแนกตามสาขาวิชาชีพที่เหมาะสม การมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการตรวจรักษาที่เพียงพอ ทันสมัย รวมทั้งการให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เหมาะสม จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ กรัณทวัฒน์ คัมพะมงคล (2544) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการ โรงพยาบาลเอกอุดร จังหวัดอุดรธานี ซึ่งพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการมี เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุษรา ประสาททอง (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนามัยตำบลเชียงรากน้อย อำเภอสามโคก จังหวัด

ปทุมธานี ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีนามัยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ โดยการให้บริการอย่างครบถ้วน การให้คำแนะนำ ตั้งแต่การเข้ารับบริการครั้งแรกไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในเวลาราชการหรือนอกเวลาราชการ การเอาใจใส่ในการติดตามผลการรักษาโดยการนัดมาติดตามที่สถานีนามัย รวมทั้งการติดตามเยี่ยมบ้าน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบุษรา ประสาททอง (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนามัยตำบลเชียงรากน้อย อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีนามัยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ โดยการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยการใช้มาตรฐานการให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน รวมทั้งการนิเทศติดตามที่เป็นระบบ และต่อเนื่องของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ ทำให้สถานีนามัยบ้านนาหลวงมีการพัฒนาได้ตามมาตรฐาน จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามมา เมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ ไพศาล ดวงชาต (2544) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลตราด ผลการศึกษา พบว่าผู้ป่วยในมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการบริการ มากที่สุด อย่างไรก็ตามไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุษรา ประสาททอง(2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนามัยตำบลเชียงรากน้อย อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีนามัยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ

พบว่าโดยภาพรวม ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกๆ ด้าน

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าประชาชนในหมู่ที่ 7 บ้านสามัคคี มีความพึงพอใจในการให้บริการสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ หมู่ที่ 6 บ้านโคกกลาง ตามลำดับ ซึ่งทั้งสองหมู่บ้านเป็น

หมู่บ้านที่ตั้งอยู่ไกลจากสถานีอนามัย แต่หมู่ที่ 2 บ้านจันทร์เพ็ญ ซึ่งเป็นหมู่บ้านในเขตที่ตั้งของสถานีอนามัยกลับมีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความคาดหวังของประชาชนในหมู่ที่ 2 ที่มีความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงกว่าหมู่บ้านอื่นๆ เพราะเป็นหมู่บ้านที่ตั้งของสถานีอนามัย ประชาชนมีความใกล้ชิดกับเจ้าหน้าที่มากกว่าหมู่บ้านอื่น รวมทั้งจำนวนที่เข้ารับบริการยังพบว่า มีประชาชนมารับบริการมากกว่าหมู่บ้านอื่นๆ อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของของบุษรา ประสาททอง (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยตำบลเชียงรากน้อย อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ที่พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยที่อยู่ในพื้นที่ต่างกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการศึกษาของ ปรัชญา จันทราภัย (2542) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 จากการศึกษาภาพรวมพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเรื่องการให้บริการด้านข้อมูลสุขภาพ การให้สุขศึกษาแก่ประชาชนผู้มารับบริการ และการติดตามหลังการรักษาและกิจกรรมเยี่ยมบ้าน พบว่ามีผู้รับบริการหลายหมู่บ้านยังมีความพึงพอใจไม่มากนัก ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประชาชนและผู้มารับบริการ การให้เวลาในการพูดคุยกับผู้รับบริการให้มากขึ้น และจัดกิจกรรมการให้สุขศึกษาอย่างเป็นระบบ มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง นอกจากนั้นควรมีการนัดหมายเพื่อติดตามการรักษา และเพิ่มภาระกิจการติดตามเยี่ยมบ้านให้มากขึ้น ซึ่งจะทำให้แก้ไขปัญหาในส่วนนี้ได้

3.1.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัย ยังมีความแตกต่างระหว่างหมู่บ้านในพื้นที่รับผิดชอบ ดังนั้นในการจัดกิจกรรมการให้บริการควรทำให้ได้มาตรฐานและมีรูปแบบที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการไม่เกิดความรู้สึกได้รับบริการที่แตกต่างกัน

3.1.3 การกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ สถานบริการหรือสถานีอนามัย ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาสถานีอนามัย โดยประกอบด้วยประชาชนจากหลายๆ

ภาคส่วน ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่มาร่วมเป็นคณะกรรมการ และกำหนดเป้าหมาย หรือทิศทางการพัฒนา
ร่วมกัน พร้อมทั้งประกาศ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบโดยทั่วถึง

3.1.4 ควรมีการสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยอาจจะสอบถามโดย
ใช้ผู้แสดงความคิดเห็น หรือการประชุมในโอกาสต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทาง
ในการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานีนาม้อย่างต่อเนื่อง

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ
เปรียบ เทียบกับสถานีนาม้อยื่นในเขตอำเภอเดียวกัน รวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึง
พอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อจะได้นำปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาพัฒนางานสาธารณสุขใน
พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรัณท์รัตน์ คัมภะมงคล (2544) "ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาล เอกอัคร จังหวัดอุดรธานี" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัญชี และการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- คหัญนันท์ ขวัญทอง (2548) "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในเขตจังหวัดปทุมธานี" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ(การจัดการทั่วไป) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ใน พระบรมราชูปถัมภ์
- คำรณ ไชยศิริ (2536) *ศึกษาสภาพการณ์ใช้บริการของประชาชนในสถานบริการของรัฐ กรณีศึกษา อำเภอชนบทและอำเภอน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น* ขอนแก่น โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา
- จิตตินันท์ เศษกุลป์ (2543) "เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ" ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ* หน้าที่ 8 หน้า 23 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
- ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547) *การจัดการและการตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด(มหาชน)
- ณัฐสรัญ บวรภัทรกุล (2548) "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางหมวด 1 สาย 3 สกลนคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นันทพร คำรงพงศ์ (2547) "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเซีย ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร" ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- นิรุจน์ อุดทา (2551) *บันทึกชีวิต บันทึกความดีหมอนามัยที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์* ขอนแก่น ชลิตการพิมพ์
- บุญเรียง ชูชัยแสงรัตน์และคณะ (2539) *การพัฒนาของสถานีอนามัยในเขตพื้นที่ทั่วไปและพื้นที่ เฉพาะ* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์องค์การทหารผ่านศึก
- บุญชม ศรีสะอาด (2545) *การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 7* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สุวีริยา สาส์น

- บุษรา ประสาททอง (2550) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีอนามัยตำบล
เชียงรากน้อย จังหวัดปทุมธานี" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ(การจัดการทั่วไป) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย
ลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
- ปนัดดา งามวิทยานนท์ (2550) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
วานรนิวาส" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์และ
วิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ประครอง วรรณสูตร (2542) *สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช
- ประสิทธิ์ ศิริแสง (2545) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง
จังหวัดชลบุรี" ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานโยบาย
สาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- ปรัชญา จันทรากัย (2542) "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ
สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปิยพงษ์ ศรีสมบุญ (2543) "ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขา
พญาไท" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์และ
วิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ไพศาล ดวงชาทม (2544) "ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลตราด"
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัญชีและการจัดการ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- “พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545” (2545, 2 ตุลาคม) *ราชกิจจานุเบกษา*
เล่ม 119 ตอน 99 ก หน้า 14
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) *การตลาดบริหาร* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ราชบัณฑิตยสถาน (2539) *พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525*
กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์
- ศิริวรรณ เถวีรัตน์ และคณะ (2539) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์พัฒนา
ศึกษา
- _____ (2541) *การวิจัยธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร บริษัท A.N การพิมพ์ จำกัด

- สันติภาพ วงศ์ศิริ (2536) "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการความคุมคามโรคของศูนย์กามโรคเขต 6 ขอนแก่น ตามทัศนของผู้ให้และผู้รับบริการ" วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- สมิต สัจฉกร (2548) *ศิลปะการให้บริการ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สายธาร
- สุวิทย์ วิบุลผลประเสริฐ (2547) *ทศวรรษแห่งการพัฒนาสถานีอนามัย กรุงเทพมหานคร* โรงพิมพ์องค์การทหารผ่านศึก
- สุมีนา ศรีสุข (2547) "พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมนครพนม ริเวอร์วิว จังหวัดนครพนม" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สมพงษ์ แดงบ้านโลก (2540) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของตำรวจตามโครงการสถานีตำรวจ(ทดลอง)ประจำตำบล กรมศึกษาสถานีตำรวจทดลองตำบลนาคำ" สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- โสภณ พิงษ์ชัย (2537) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสอบสวนของของตำรวจศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี" วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก
- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอต่างอย (2551) *รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี 2551* (1ตุลาคม 2550-30 กันยายน 2551) สกลนคร สถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ
- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอต่างอย (2552) *รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี 2551* (1ตุลาคม 2551-30 กันยายน 2552) สกลนคร สถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข (2544) "แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9" *วารสารนโยบายและแผนสาธารณสุข* 4, 1 (มกราคม-มิถุนายน 2544) : 50-55
- อรัญญา สุวรรณวิค (2542) "ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยูคอม" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- อุทุมพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา (2542) "ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ศึกษาเฉพาะกรณีศึกษาเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี" ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--	--

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง ตำบลจันทร์เพ็ญ

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ ของสถานีอนามัยบ้านนาหลวง เพื่อนำผลไปวิเคราะห์ทางวิชาการเท่านั้น

หมายเหตุ: คำตอบของท่านผู้วิจัย ถือเป็นความลับไม่กระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำอธิบาย กรุณาใส่เครื่องหมาย \surd ในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน.

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 15-24 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี 45-54 ปี 55-64 ปี 65 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

 โสด สมรส หม้าย/หย่าร้าง

4. การศึกษา

 ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

 นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ทำการเกษตร อื่นๆ ระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อปี

 ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 50,000 บาท 20,001 - 50,000 บาท 50,001 – 100,000 บาท มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป

7. หมู่บ้านที่อยู่อาศัยหมู่ที่.....บ้าน.....

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีนอมาลัย
คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้มีจำนวน 25 ข้อ โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด แล้วพิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการในปัจจุบันทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของท่านตามความเป็นจริงข้อละ 1 ช่อง (โปรดตอบทุกข้อ)

ความพึงพอใจของประชาชนมากที่สุด	เท่ากับ 5	คะแนน
ความพึงพอใจของประชาชนมาก	เท่ากับ 4	คะแนน
ความพึงพอใจของประชาชนปานกลาง	เท่ากับ 3	คะแนน
ความพึงพอใจของประชาชนน้อย	เท่ากับ 2	คะแนน
ความพึงพอใจของประชาชนน้อยที่สุด	เท่ากับ 1	คะแนน

ข้อคำถามความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1.1 การให้บริการ กับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
1.2 การให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ					
1.3 การให้บริการกับผู้ที่มีสิทธิสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุกประเภท อย่างเท่าเทียมกัน					
1.4 การให้ความสำคัญและเอาใจใส่ผู้มารับบริการ					
1.5 ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา					
2.1 เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว					
2.2 ได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ					
2.3 ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที					
2.5 ความรวดเร็วในการส่งต่อ ผู้ป่วยไปโรงพยาบาล					
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
3.1 ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.2 ความเพียงพอของยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับ					
3.3 ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา					

ข้อคำถามความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.4 ความเพียงพอของการจัดบริการด้านสถานที่ เช่นห้องตรวจ ที่จอครด ห้องน้ำ ห้องส้วมสำหรับผู้มารับบริการ					
3.5 ความเพียงพอของการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ					
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
4.1 การให้บริการนอกเวลาราชการ					
4.2 การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน					
4.3 การให้บริการดูแลอย่างต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น					
4.4 การให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง					
4.5 การให้บริการหลังการรักษาและติดตาม เยี่ยมบ้าน					
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
5.1 สถานีอนามัยมีอุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย					
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ					
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและพัฒนา ระบบบริการในทางที่ดีขึ้น					
5.4 ผู้มารับบริการได้รับความสะดวกในการรับบริการมากขึ้น					
5.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีวิธีการให้บริการ ที่ทันสมัยและมี ประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม					

*** ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม ***

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายชวน โทอิ่ง
วัน เดือน ปี	3 สิงหาคม 2508
สถานที่เกิด	อำเภอคำตากล้า จังหวัดสกลนคร
ประวัติการศึกษา	สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2534 นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2544
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเต่างอย จังหวัดสกลนคร
ตำแหน่ง	สาธารณสุขอำเภอเต่างอย