

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของสถานีนามัย
โพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

ผู้วิจัย กิรติชัย สมสอาด **ปริญญา** รป.ม.

กรรมการที่ปรึกษา ผศ.ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ ประธานกรรมการ
ผศ.เรืองยศ จันทรสยามารถ กรรมการ
ผศ.ยุภาพร ยุภาส กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การศึกษาวិจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของสถานีนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอ โพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการด้านรักษาพยาบาลที่สถานีนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือนสิงหาคม – พฤศจิกายน 2550 ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quata Sampling) และการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 366 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 1.73 ถึง 3.86 และมีค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.95 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่(Frequency) ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยใช้การทดสอบ t -test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของสถานีนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอ โพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านระบบการบริการ ด้านผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการบริการ

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่า ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอ โพธิ์ตาก จังหวัด หนองคาย ระหว่างอาชีพ ทั้ง 3 อาชีพ คือ กลุ่มเกษตรกร,รับจ้าง กลุ่มค้าขาย,ประกอบ อาชีพส่วนตัว และกลุ่มข้าราชการ,ลูกจ้างของรัฐ, พนักงานรัฐวิสาหกิจ พบว่า มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ ระหว่างอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง กับ ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยอาชีพ เกษตรกรรม/รับจ้าง มีความพึงพอใจ มากกว่า อาชีพ ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนคู่อื่น มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการให้บริการด้าน รักษาพยาบาลของสถานีอนามัยโพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย สรุปรวม 16 ข้อ โดย 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ควรเพิ่มบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ที่มีความเชี่ยวชาญ 2) ควรจัดการพยาบาลไว้คอยรับ-ส่ง ผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉิน 3) ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่อยู่ ให้บริการในช่วงพักเที่ยง โดยผลัดเปลี่ยนช่วงพักรับประทานอาหารเที่ยง 4) ควรมีการต่อเติม สถานีอนามัยเพื่อให้มีพื้นที่บริการมากขึ้น 5) ควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้เกิด ความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title The Satisfactory of the People with the Treat Service of Phonthong Primary Care Unit, Phothak Sub-District, Nongkhai Province.

Author Keeraticchai Somsaard **Degree** M.P.A.

Advisors Asst. Prof. Dr. Rungson Singhalert Chairman
Asst. Prof. Reungyod Jantarasmart Committee
Asst. Prof. Yupaporn Yupas Committee

Rajabhat Maha Sarakham University 2010

ABSTRACT

This research aimed to study the level and to compare the satisfactory including to find out the opinion and recommendations of the people to the treat service of Phonthong primary care unit, Phothak Sub-District, Nongkhai Province. Samples used in the research were 366 people that go to treat their illness at Phonthong primary care unit, Phothak Sub-District, Nongkhai Province during August – November 2007. Quota sampling and accidental sampling were used in the research. The data collection was 5 rating scale questionnaire with the discrimination between 1.73 – 3.86 and the total reliability was at 0.95. The data was analysed by computer program. Frequency, mean, percentage, *t*-test and ANOVA were the statistics that used.

Findings of the research were as follows ;

1. The levels of the satisfactory of the people to the treat service of Phonthong primary care unit, Phothak Sub-District, Nongkhai Province total and in each aspect were at a high level. They were the service system, the service process and the service personal, respectively.
2. The levels of the satisfactory of the people to the treat service of Phonthong primary care unit, Phothak Sub-District, Nongkhai Province of the famers was higher than those of the public servants with the statistics significant difference at .05 level. As regard to

gender, the satisfactory of male and female to the treat service of Phonthong primary care unit, Phothak Sub-District, Nongkhai Province in total was not different at the statistics significant difference at .05 level.

3. There were 16 recommendations of the people to the treat service of Phonthong primary care unit, Phothak Sub-District, Nongkhai Province in improving its work. Five of them were 1) the professional health workers ought to increase, 2) the ambulance that for refer the patient ought to have, 3) the health workers that stand by in the primary care unit during midday period 4) the primary care unit gets to built for more the service area and 5) the process of services ought to improve convenience and quickness.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY