



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห จำแนกตามพฤติกรรมของผู้มารับบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห 386 คน และได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, t-test, F-test, LSD. ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

1. พฤติกรรมของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห พบว่าส่วนใหญ่ มารับบริการประเภทอายุรกรรม, มีความถี่ในการรับบริการ 1-2 ครั้ง/เดือน, ระยะเวลาการเป็นผู้บริการ 1 - 2 ปี, ค่าใช้จ่ายในการรับบริการโดยใช้บัตรทอง 30 บาท และสาเหตุที่มารับบริการของผู้มารับบริการคือใกล้บ้านหรือใกล้ที่ทำงาน

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และโดยรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมของผู้มารับบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

#### อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้



## 1. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห

1.1 ประเด็นประเภทการรับบริการของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน บ้านแห ส่วนใหญ่คือ อายุรกรรม ร้อยละ 50.0

1.2 ประเด็นความถี่ในการรับบริการ/เดือนของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน บ้านแห ส่วนใหญ่คือ 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 80.6

1.3 ประเด็นระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน บ้านแห ส่วนใหญ่คือ 1 - 2 ปี ร้อยละ 48.7

1.4 ประเด็นค่าใช้จ่ายในการรับบริการของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห ส่วนใหญ่คือ บัตรทอง 30 บาท ร้อยละ 59.3 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคุณตรีพันธ์ คณิตทรัพย์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพระดับต้นของสถานีนามัยภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี. ซึ่งพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ใช้สิทธิบัตรทอง 30 บาท เป็นค่าใช้จ่ายในการรับบริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคุณจอยใจ พิณสาย (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิของสถานีนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้บัตรทอง 30 บาท มีมากถึงร้อยละ 85.4

1.5 ในประเด็นสาเหตุที่มารับบริการของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห ส่วนใหญ่คือ ใกล้เคียงบ้าน/ใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 47.7 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคุณพวงทอง ตั้งจิตกุล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. ซึ่งพบว่าผู้รับบริการอาศัยอยู่ในเขตตำบลที่ตั้งสถานีนามัย

## 2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคุณจุฑามาส ผูกพันธ์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิผลของการเปิดบริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ ของสถานีนามัยในจังหวัดนนทบุรี. ซึ่งพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคุณพวงทอง ตั้งจิตกุล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. ซึ่งพบว่าผู้รับบริการมีพึงพอใจในบริการสถานีนามัยในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า





2.1 ด้านการรักษาพยาบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในทุกประเด็น

2.2 ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในทุกประเด็น

2.3 ด้านอาคารสถานที่ โดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนในประเด็นการตกแต่งสถานที่มีระเบียบ สะอาด ในประเด็นความสว่างในอาคาร และในประเด็นที่จอดรถเพียงพอ สะดวกปลอดภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในทุกประเด็น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคุณตรีพันธ์ คณิตทรัพย์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพระดับต้นของสถานีนามัยภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า: กรณีศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี. ซึ่งพบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพระดับต้นของสถานีนามัยภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าด้านบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคุณเจน วีระพงษ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานีนามัย ในจังหวัดนครสวรรค์. ซึ่งพบว่า ด้านปัจจัยความพึงพอใจในบริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่มากที่สุด

2.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนในประเด็นการแนะนำระเบียบในการรับบริการโดยละเอียด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

**3. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

3.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาพยาบาล และด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน

3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.4 จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคุณพวงทอง ตั้งธิตกุล (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพ



โดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีนอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. ซึ่งพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันตามอาชีพ

3.5 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ และด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคุณจอมใจ พิณสาย (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการบริการปฐมภูมิของสถานีนอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งพบว่า รายได้ของผู้รับบริการที่ต่างกัน มีผลให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

3.6 เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน ไม่แตกต่างกัน

**4. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห จำแนกตามพฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการ**

4.1 จำแนกตามระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน

4.2 จำแนกตามสาเหตุที่มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน

4.3 จำแนกตามประเภทการรับบริการ, จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ/เดือน และจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการรับบริการ พบว่าผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน ไม่แตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์ ทำให้สามารถอธิบายได้ว่า ผู้มารับบริการได้รับการบริการจากศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห อย่างเสมอภาคกัน

#### ข้อเสนอแนะ

##### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห และที่ศูนย์สุขภาพชุมชนอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี คือ

1.1 ด้านการรักษาพยาบาล ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างเสมอภาค ใช้มาตรฐาน, การให้บริการเดียวกัน, การให้บริการที่ตรงเวลา, การให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน, การให้การบริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์สาธารณะ, การ



ช้กประวัติคนไข้อย่างละเอียด, ความสามารถในการตรวจรักษาของเจ้าหน้าที่, คุณภาพของยาที่ใช้ในการรักษา, ติดตามผลของอาการป่วยหลังจากได้รับการรักษา และควรมีแพทย์มาอยู่ประจำทุกวัน

1.2 ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ควรจัดหาอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ, ใช้เทคโนโลยีในการบำบัดรักษา, มีการดูแลรักษาเครื่องมือ/เครื่องใช้ให้มีความสะอาดปราศจากเชื้อโรคเพิ่มขึ้น และควรมียานพาหนะเพื่อใช้ในการส่งต่อไปยังโรงพยาบาลใกล้เคียง

1.3 ด้านอาคารสถานที่ ควรขยายสถานที่พักระหว่างรอการรักษาหรือรอการชำระเงิน, ควรรักษาความสะอาดของห้องสุขาและเพิ่มห้องสุขาให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และควรจัดสถานที่โดยรอบเพื่อเพิ่มความสะดวกในการมารับบริการ

1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนในการรักษาต่อเนื่อง, เจ้าหน้าที่ควรให้ผู้มารับบริการอธิบายอาการเจ็บป่วยโดยละเอียดก่อนที่จะทำการรักษา, เจ้าหน้าที่ควรอธิบายวิธีการใช้ยาให้ผู้มารับบริการ โดยละเอียดเพิ่มขึ้น, เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการในการปฏิบัติตัวเมื่อมีอาการเจ็บป่วยโดยละเอียดเพิ่มขึ้น และเจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลือเมื่อมีอาการแบบปัจจุบันทันด่วนรวดเร็วขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนให้ครอบคลุมทุกศูนย์สุขภาพชุมชนในอำเภอเมืองอ่างทอง ควรมีการวิจัยให้ครอบคลุมทุกศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดอ่างทอง

2.2 ควรมีการวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนของจังหวัดอ่างทองในเชิงลึก โดยแยกวิจัยความพึงพอใจด้านการรักษาพยาบาล หรือวิจัยความพึงพอใจด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ หรือวิจัยความพึงพอใจด้านอาคาร/สถานที่ หรือวิจัยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือวิจัยความพึงพอใจ หรือวิจัยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ