

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มาใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีนอนามัย ในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการของผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการของผู้มารับบริการ และ 5) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช กับปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการของผู้มารับบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช รวม 770 คน ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test, LSD. และ ความสัมพันธ์ Chi-Square ( $\chi^2$ ) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการของผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราชพบว่าส่วนใหญ่ รับบริการประเภทรักษาโรคทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 74.4 ประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาลคือบัตรทอง 30 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.9 มารับบริการในเวลาราชการ (8.30 - 16.30 น.) คิดเป็นร้อยละ 79.0 การเดินทางมารับบริการ ใช้เวลา 1 - 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 50.8 และสาเหตุที่เลือกใช้บริการคือ ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 75.7

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์โดยละเอียด พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือด้านการวางแผนและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้มารับบริการที่มีเพศ และการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่มีอายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการของผู้มารับบริการ พบว่าผู้มารับบริการที่ประเภทการรับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มารับบริการที่ประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล เวลาที่มารับบริการ ระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ และสาเหตุที่เลือกใช้บริการ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช กับปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการของผู้มารับบริการ พบว่ามีความสัมพันธ์กัน

### อภิปรายผล

ผลการวิจัย มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการของผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราชพบว่าส่วนใหญ่มารับบริการในเวลาราชการ (8.30 - 16.30 น.) เนื่องจากเป็นเวลาที่เปิดทำการตามปกติเป็นระยะเวลายาวนาน คือ 8 ชั่วโมง ประชาชนสะดวกที่จะมารับบริการตามเวลาดังกล่าว สาเหตุที่เลือกใช้บริการคือใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน เนื่องจากประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางเข้าไปในตัวจังหวัด และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ (2542 : 200) ได้รายงานผลการศึกษาศึกษาการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการของสถานีนอนามัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปี 2542 ซึ่งพบว่าเหตุผลมากที่สุดที่ประชาชนไปใช้บริการคือเดินทางสะดวกและใกล้บ้าน ลักษณะการใช้บริการของประชาชนที่สถานีนอนามัย ส่วนใหญ่ไปใช้ในเวลาราชการ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับบริการประเภทรักษาโรคทั่วไป เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่เจ็บป่วยด้วยโรคทั่วไป ประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาลคือบัตรทอง 30 บาท เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ มีบัตรทอง 30 บาท ซึ่งรัฐออกให้ผู้ที่มียุ 13-59 ปี ที่ยังไม่มีหลักประกันสุขภาพอื่น ๆ และเป็นกลุ่มคนที่มีจำนวนมาก การเดินทางมารับบริการ ใช้เวลา 1 - 10 นาที เนื่องจากการคมนาคมเดินทางสะดวก ส่วนใหญ่ใช้รถจักรยานยนต์มารับบริการ จึงใช้เวลาในการเดินทางน้อย รวดเร็ว

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราชในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมจิตร สงเคราะห์ธรรม (2547 : 35) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของสถานีนอนามัยตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์โดยละเอียด พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือด้านการวางแผนและ

ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ อาจเป็นเพราะว่าสถานีนอนามัยมีการพัฒนา ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พัฒนาทางด้านความรู้ การบริการ การเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ตกแต่งอาคารสถานที่ให้ดีขึ้น

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้มารับบริการที่มีเพศและการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าสถานีนอนามัยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน เสมอภาคกัน ส่วนผู้มารับบริการที่มีอายุ อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าผู้มารับบริการ มีความเข้าใจระบบบริการของสถานีนอนามัยแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมจิตร์ สงเคราะห์ธรรม (2547 : 35) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของสถานีนอนามัยตำบลบางอีโต้ อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งพบว่าผู้มารับบริการที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการของผู้มารับบริการ พบว่าผู้มารับบริการที่ประเภทการรับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าสถานีนอนามัยให้บริการทุกประเภทการบริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมด้วยความเสมอภาคกัน ส่วนผู้มารับบริการที่ประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล เวลาที่มารับบริการ ระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ และสาเหตุที่เลือกใช้บริการ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าผู้มีสิทธิรักษาพยาบาลฟรี คิดว่าได้รับยาไม่ดี ผู้มารับบริการในช่วงนอกเวลาราชการ อาจต้องรอคิวนาน เพราะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงคนเดียว ผู้ที่ใช้เวลาเดินทางนานกว่าอาจเหนื่อย เมื่อยล้ามา หงุดหงิดที่ต้องมารอรับบริการ บริการบางประเภทใช้เวลาตรวจรักษาน้อย บริการบางประเภทต้องใช้เวลาตรวจรักษานาน อาจทำให้ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจในการบริการนั้น ๆ

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช กับปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการของผู้มารับบริการ พบว่ามีความสัมพันธ์กัน อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง มีรายได้ดี มีความรู้ ความเข้าใจระบบบริการมากขึ้น สามารถเลือกใช้ ประเภทการบริการบางบริการ ได้ตามความเหมาะสมกับสภาพการเจ็บป่วยของตนเองได้ ส่วนผู้ที่มีรายได้น้อย การศึกษาน้อย อาจไม่สามารถเลือกสถานบริการตามที่ตนเองต้องการได้ จึงต้องใช้บริการทุกประเภทที่สถานีนอนามัย

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการสถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราชได้เป็นอย่างดี คือ

### 1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับสถานีนอนามัยในอำเภอบางไทร

ด้านการวางแผนและขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการรอรับบริการควรปรับปรุงให้รวดเร็วขึ้น เพื่อผู้มารับบริการไม่ต้องรอนานจะได้มีเวลาในการทำธุระส่วนตัวหรือประกอบอาชีพของตนเอง ไม่ต้องเสียเวลานาน ควรให้ยาที่มีจำนวนและปริมาณเหมาะสมกับโรคที่รักษา เพื่อผู้รับบริการมีyarับประทานได้ครบตามกำหนดเวลาการรักษา ควรมีการติดตามหรือนัดหมายผลการรักษาเพิ่มขึ้นเพื่อประเมินสภาพการเจ็บป่วยและผลการรักษาว่าได้ผลหรือไม่ และ ควรมีการซักประวัติและตรวจร่างกายอย่างละเอียด เพื่อการวินิจฉัยที่ถูกต้อง และให้การ รักษาตรงกับ การเจ็บป่วย

ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ควรเพิ่มยานพาหนะเพื่อใช้ในการส่งต่อไปยังโรงพยาบาล เพื่อให้การส่งต่อไปยังโรงพยาบาลอย่างรวดเร็วทันเวลา ลดความรุนแรงของการเจ็บป่วย ควรเพิ่มเตียงนอนผู้ป่วยอย่างเพียงพอ เพื่อให้ผู้ป่วยได้นอนพัก รักษาที่สถานีนอนามัย และควรเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย เพื่อสามารถตรวจร่างกายได้อย่างละเอียด และให้การรักษาอย่างถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น

ด้านอาคารสถานที่ ควรเพิ่มบริเวณที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ เพื่อให้เพียงพอ กับจำนวนผู้มารับบริการ ควรเพิ่มห้องสำหรับตรวจโรคแยกกับสวนอื่น ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการ สะดวก รวดเร็ว และไม่สับสนปะปนกับผู้มารับบริการประเภทอื่น ๆ ควรเพิ่มห้องสุขา สะอาดและเพียงพอ เพื่อให้ผู้มารับบริการไม่ต้องรอต่อกันในการเข้าห้องสุขา และ ควรเพิ่มโต๊ะและเก้าอี้นั่งรอตรวจสะอาด และเพียงพอ เพื่อให้ผู้มารับบริการ สะดวกในการนั่งรอตรวจ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรตอบข้อข้องใจอย่างเต็มใจมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจ สภาพ การเจ็บป่วยของตนเองมากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความรวดเร็วมากขึ้น เพื่อให้ผู้มารับบริการไม่ต้องรอต่อกัน และ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเอาใจใส่มากขึ้น เพื่อให้ผู้มารับบริการรู้สึกสบายใจ และเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่มากขึ้น

ด้านคุณภาพการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนการรับบริการมากขึ้น เพื่อให้ผู้มารับบริการเข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ ของการรับบริการมากขึ้น ทำให้รวดเร็วไม่สับสน เจ้าหน้าที่

ควรให้ความช่วยเหลือเมื่อมีอาการแบบฉุกเฉินรวดเร็วมากขึ้น เพื่อลดการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยให้น้อยลง ก่อนการส่งต่อไปรักษาที่สถานบริการอื่น และ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปบ้านมากขึ้น เพื่อผู้รับบริการ มีความรู้ ความเข้าใจการปฏิบัติตัวหรือการดูแลตนเองได้มากขึ้น

## 1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับสถานอนามัยในอำเภอมหาราช

ด้านการวางแผนและขั้นตอนการให้บริการ ควรให้ยาที่มีจำนวนและปริมาณเหมาะสมกับโรคที่รักษา เพื่อผู้รับบริการมีyarับประทานได้ครบตามกำหนดเวลาการรักษา ควรมีการติดตามหรือนัดหมายผลการรักษาเพิ่มขึ้นเพื่อประเมินสภาพการเจ็บป่วยและผลการรักษาว่าได้ผลหรือไม่ และ ควรมีการซักประวัติและตรวจร่างกายอย่างละเอียด เพื่อการวินิจฉัยที่ถูกต้อง และให้การ รักษาตรงกับกรเจ็บป่วย

ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ควรเพิ่มยานพาหนะเพื่อใช้ในการส่งต่อไปยังโรงพยาบาล เพื่อให้การส่งต่อไปยังโรงพยาบาลอย่างรวดเร็วทันเวลา ลดความรุนแรงของการเจ็บป่วย ควรเพิ่มเตียงนอนผู้ป่วยอย่างเพียงพอ เพื่อให้ผู้ป่วยได้นอนพัก รักษาที่สถานอนามัย และควรเพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย เพื่อสามารถตรวจร่างกายได้อย่างละเอียด และให้การรักษาอย่างถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น

ด้านอาคารสถานที่ ควรเพิ่มบริเวณที่นั่งพักระหว่างรอรับบริการ เพื่อให้เพียงพอ กับจำนวนผู้มารับบริการ ควรเพิ่มห้องสำหรับตรวจโรคแยกกับสวนอื่น ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการ สะดวก รวดเร็ว และไม่สับสนปะปนกับผู้มารับบริการประเภทอื่น ๆ และ ควรเพิ่ม โต๊ะและเก้าอี้ที่นั่งรอตรวจสะอาด และเพียงพอ เพื่อให้ผู้มารับบริการ สะดวกในการนั่งรอตรวจ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรตอบข้อข้องใจอย่างเต็มใจมากขึ้น เพื่อผู้รับบริการเข้าใจ สภาพ การเจ็บป่วยของตนเองมากขึ้น และ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่มากขึ้น เพื่อผู้มารับบริการรู้สึกสบายใจ และเป็นกันเองกับเจ้าหน้าที่มากขึ้น

ด้านคุณภาพการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรแนะนำขั้นตอนการรับบริการมากขึ้น เพื่อผู้มารับบริการเข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ ของการรับบริการมากขึ้น ทำให้รวดเร็วไม่สับสน เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลือเมื่อมีอาการแบบฉุกเฉินรวดเร็วมากขึ้น เพื่อลดการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยให้น้อยลง ก่อนการส่งต่อไปรักษาที่สถานบริการอื่น และ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปบ้านมากขึ้น เพื่อผู้รับบริการ มีความรู้ ความเข้าใจการปฏิบัติตัวหรือการดูแลตนเองได้มากขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีอนามัยในอำเภออื่น ๆ ให้ครอบคลุมทั้งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ตัดสินใจมาใช้บริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยครอบคลุมทั้งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 ควรมีการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานีอนามัยในอำเภออื่น ๆ ให้ครอบคลุมทั้งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในเชิงลึก โดยแยกวิจัยความพึงพอใจด้านการวางแผนและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อไป