

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ สถานภาพ และรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำนวน 382 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (382 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	188	49.21
หญิง	194	50.79

สถานภาพ		
โสด	108	28.27
สมรส	235	61.52
หย่า/ หม้าย	39	10.21

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (382 คน)	ร้อยละ (100.00)
รายได้		
ไม่เกิน 5,000 บาท	214	56.02
ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท	137	35.86
ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท	24	6.28
มากกว่า 15,000 บาท	7	1.83
รวม	382	100.00

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.97 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มากที่สุด ร้อยละ 61.52 รองลงมาคือ สถานภาพโสด, และสถานภาพ หย่า/ หม้าย คิดเป็นร้อยละ 28.27, และ 10.21 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.02 รองลงมาคือ ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท, ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท, และมากกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.86, 6.28, และ 1.83 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้ ความสามารถ และทักษะใน	270 (70.68)	81 (21.20)	25 (6.54)	6 (1.57)	3.60	0.68	ดีมากที่สุด	1

การดูแลผู้สูงอายุ								
2. หน่วยแพทย์มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการดูแลผู้สูงอายุ	228 (59.69)	136 (35.60)	14 (3.66)	4 (1.05)	3.53	0.62	ดีมากที่สุด	2
3. การทำงานของบุคลากรมี การประสานงานกันมีความร่วมมือ และช่วยเหลือกันด้วยดี	228 (59.69)	127 (33.25)	22 (5.76)	5 (1.31)	3.51	0.66	ดีมากที่สุด	3

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
4. บุคลากรทางการแพทย์ขณะออกตรวจ มีจำนวนเพียงพอกับผู้สูงอายุ	207 (54.19)	145 (37.96)	23 (6.02)	7 (1.83)	3.44	0.69	ดีมากที่สุด	4
ภาพรวม					3.52	0.50	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการ ให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสมรรถภาพ ในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.52, \sigma = 0.50$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ เรื่องเจ้าหน้าที่การบริการส่วนตำบลที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดูแลผู้สูงอายุ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.60, \sigma = .68$) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง หน่วยแพทย์มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดูแลผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.53, \sigma = .62$) การทำงานของบุคลากรมี การประสานงานกัน มีความร่วมมือ และช่วยเหลือกันด้วยดีมีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.51, \sigma = .66$) และบุคลากรทางการแพทย์ขณะออกตรวจมีจำนวนเพียงพอกับผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.44, \sigma = .69$) แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้าน สาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ

ด้านความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของผู้มารับบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและ แสดงความพร้อมที่จะใช้บริการ	170 (44.50)	167 (43.72)	40 (10.47)	5 (1.31)	3.31	0.71	ดีมากที่สุด	3
2. มีหน่วยแพทย์มีความชำนาญใน การรักษาพยาบาลผู้สูงอายุ	143 (37.43)	123 (32.20)	89 (23.30)	27 (7.07)	3.00	0.94	ดีมาก	4

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ด้านความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของผู้มารับบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
3. การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	283 (74.08)	90 (23.56)	8 (2.09)	1 (0.26)	3.71	0.51	ดีมากที่สุด	1
4. มีช่องทางสำหรับผู้สูงอายุที่มีอาการ ป่วยหนักหรือฉุกเฉินให้ได้รับการรักษา อย่างทันท่วงที	260 (68.06)	104 (27.23)	18 (4.71)	- (-)	3.63	0.57	ดีมากที่สุด	2
ภาพรวม					3.41	0.47	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการพบว่า ผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.41$, $\sigma = .47$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ เรื่องมีประสานงานกับเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.71$, $\sigma = .51$) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง มีช่องทางสำหรับผู้สูงอายุที่มีอาการป่วยหนักหรือฉุกเฉินให้ได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.63$, $\sigma = .57$) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและแสดงความพร้อมที่จะใช้บริการ มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.31$, $\sigma = .71$) และมีหน่วยแพทย์มีความชำนาญในการรักษา พยาบาลผู้สูงอายุ ($\mu = 3.00$, $\sigma = .94$) แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้าน
 สาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว
 จังหวัดจันทบุรี ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี

ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	ระดับคุณภาพการให้บริการ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. หน่วยแพทย์ที่ตรวจรักษามีมนุษยสัมพันธ์ และพฤติกรรมกรให้บริการที่ดี	241 (63.09)	119 (31.15)	17 (4.45)	5 (1.31)	3.56	0.64	ดีมากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่อบต.มีมนุษยสัมพันธ์และพฤติกรรมกรให้บริการที่ดีขณะปฏิบัติงาน	186 (48.69)	162 (42.41)	28 (7.33)	6 (1.57)	3.38	0.69	ดีมากที่สุด	2
3. เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดีแต่งกายสะอาด	141 (36.91)	184 (48.17)	48 (12.57)	9 (2.36)	3.19	0.74	ดีมาก	3
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี	119 (31.15)	128 (33.51)	97 (25.39)	38 (9.95)	2.85	0.97	ดีมาก	4
ภาพรวม					3.35	0.50	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมด้านความมีอัธยาศัยไมตรี อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.35, \sigma = .50$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ เรื่องมีหน่วยแพทย์ที่ตรวจรักษามีมนุษยสัมพันธ์และพฤติกรรมกรให้บริการที่ดี อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.56, \sigma = .64$) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง เจ้าหน้าที่อบต.มีมนุษยสัมพันธ์และพฤติกรรมกรให้บริการที่ดีขณะ

ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.38, \sigma = .69$) เจ้าหน้าที่บุคลิกภาพดีแต่งกาย สะอาด มีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\mu = 3.19, \sigma = .74$) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี ($\mu = 2.85, \sigma = .97$) แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้าน
 สาธารณะสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว
 จังหวัดจันทบุรี ด้านการเข้าถึงบริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน สะดวกในการใช้บริการ	307 (80.37)	68 (17.80)	4 (1.05)	3 (0.79)	3.77	0.49	ดีมากที่สุด	1
2. มีการตรวจรักษาทั้งในและนอกเวลา ราชการให้บริการ	244 (63.87)	109 (28.53)	22 (5.76)	7 (1.83)	3.54	0.68	ดีมากที่สุด	3
3. มีระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง หรือตามความจำเป็น	290 (75.92)	78 (20.42)	7 (1.83)	7 (1.83)	3.70	0.59	ดีมากที่สุด	2
4. ระยะเวลาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ	209 (54.71)	124 (32.46)	40 (10.47)	9 (2.36)	3.39	0.76	ดีมากที่สุด	4
ภาพรวม					3.54	0.56	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.54, \sigma = .56$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ เรื่องมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนสะดวกในการใช้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.77, \sigma = .49$) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องมีระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง หรือตามความจำเป็น มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.70, \sigma = .59$) มีการตรวจรักษาทั้งในและนอกเวลาราชการให้บริการ

มีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\mu = 3.54, \sigma = .68$) และระยะเวลาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ ($\mu = 3.39, \sigma = .76$) แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้าน
 สาธารณะสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว
 จังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. เป็นสถานที่ที่มีคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ	285 (74.61)	77 (20.16)	13 (3.40)	7 (1.83)	3.67	0.63	ดีมากที่สุด	1
2. บุคลากรทางการแพทย์มีความน่าเชื่อถือ	279 (73.04)	82 (21.47)	13 (3.40)	8 (2.09)	3.65	0.64	ดีมากที่สุด	2
3. มีเครื่องมือปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่ทันสมัยพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา	141 (36.91)	167 (43.72)	46 (12.04)	28 (7.33)	3.10	0.87	ดีมาก	5
4. ผลการตรวจของหน่วยแพทย์มีความเชื่อถือได้ เช่น การตรวจวัดความดัน	196 (51.31)	134 (35.08)	41 (10.73)	11 (2.88)	3.34	0.78	ดีมากที่สุด	3
5. หลังจากใช้บริการ ทำให้ท่านมั่นใจว่าสถานที่นี้พึ่งพาได้ยามเจ็บป่วย หรือขอรับบริการเรื่องอื่น ๆ	178 (46.60)	128 (33.51)	52 (13.61)	24 (6.28)	3.20	0.90	ดีมาก	4
ภาพรวม					3.39	0.54	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\mu = 3.39, \sigma = .54$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ เรื่องเป็นสถานที่ที่มีคุณภาพและมาตรฐานในการใช้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.67, \sigma = .63$) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง บุคลากรทางการแพทย์ มีความน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.65, \sigma = .64$) ผลการตรวจของหน่วยแพทย์มีความเชื่อถือได้ เช่น การตรวจวัดความดัน มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.34, \sigma = .78$) หลังจากใช้บริการ ทำให้ท่านมั่นใจว่าสถานที่นี้พึงพาได้ยามเจ็บป่วย หรือขอรับบริการเรื่องอื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\mu = 3.20, \sigma = .90$) และมีเครื่องมือ ปรุฒยบาลเบื้องต้นที่ทันสมัยพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ($\mu = 3.10, \sigma = .87$) แต่มีความคิดเห็น เป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้าน สาธารณะสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านการสื่อสาร

ด้านการสื่อสาร	ระดับคุณภาพการให้บริการ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการและตอบข้อซักถามด้วยวาจาสุภาพ	116 (30.37)	127 (33.25)	72 (18.85)	67 (17.54)	2.76	1.06	ดีมาก	3
2. หน่วยแพทย์อธิบายถึงอาการเจ็บป่วยและสาเหตุของโรค ตลอดจนขั้นตอนการรักษาพยาบาลอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	175 (45.81)	114 (29.84)	69 (18.6)	24 (6.28)	3.15	0.93	ดีมาก	1
3. บุคลากรทางการแพทย์ให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	137 (35.86)	116 (30.37)	92 (24.08)	37 (9.69)	2.92	0.99	ดีมาก	2
ภาพรวม					2.94	0.80	ดีมาก	

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านการสื่อสาร พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับดีมาก ($\mu = 2.94, \sigma = .80$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ เรื่องมีหน่วยแพทย์อธิบายถึงอาการเจ็บป่วยและสาเหตุของโรค ตลอดจนขั้นตอนการรักษาพยาบาลอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับดีมาก ($\mu = 3.15, \sigma = .93$) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง บุคลากรทางการแพทย์ให้คำแนะนำ

วิธีปฏิบัติคนที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย มีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\mu = 2.92$, $\sigma = .99$) และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการและตอบข้อซักถามด้วยวาจา สุภาพ ($\mu = 2.76$, $\sigma = 1.06$) แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้าน
 สาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว
 จังหวัดจันทบุรี ด้านความมั่นคงปลอดภัย

ด้านความมั่นคงปลอดภัย	ระดับคุณภาพการให้บริการ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. ท่านมั่นใจว่าสถานที่มีความพร้อมด้านคุณภาพ เมื่อมาใช้บริการแล้ว จะได้รับความปลอดภัย	265 (69.37)	95 (24.87)	19 (4.97)	3 (0.79)	3.62	0.61	ดีมากที่สุด	1
2. ท่านมั่นใจว่าประวัติการรักษาของท่านจะถูกบันทึกอย่างถูกต้องและเป็นความลับไม่ถูกนำไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ	114 (29.84)	125 (32.72)	138 (36.13)	5 (1.31)	2.91	0.84	ดีมาก	3
3. เครื่องมือของหน่วยแพทย์ วัสดุ และอุปกรณ์ที่ใช้ มีสภาพดี สะอาด ปลอดภัย	121 (31.68)	121 (31.68)	135 (35.34)	5 (1.31)	2.93	0.84	ดีมาก	2
4. ยาที่หน่วยแพทย์ให้ผู้ป่วยสูงอายุ ยามเจ็บป่วยมีคุณภาพดีไม่เสื่อมสภาพ	105 (27.49)	122 (31.94)	148 (38.74)	7 (1.83)	2.85	0.84	ดีมาก	4
ภาพรวม					3.08	0.52	ดีมาก	

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับดีมาก ($\mu = 3.08$, $\sigma = .52$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ เรื่องมีท่านมั่นใจว่าสถานที่มีความพร้อมด้านการคุณภาพ เมื่อมาใช้บริการแล้วจะได้รับความปลอดภัย อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.62, \sigma = .61$) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง เครื่องมือของหน่วยแพทย์ วัสดุ และอุปกรณ์ที่ใช้ มีสภาพดี สะอาด ปลอดภัย มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\mu = 2.93, \sigma = .84$) ท่านมั่นใจว่าประวัติการรักษาของท่านจะถูกบันทึกอย่างถูกต้องและเป็นความลับไม่ถูกนำไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ มีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\mu = 2.91, \sigma = .84$) และยาที่หน่วยแพทย์ให้ผู้สูงอายุยามเจ็บป่วยมีคุณภาพดีไม่เสื่อมสภาพ ($\mu = 2.85, \sigma = .84$) แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้าน
 สาธารณะสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว
 จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				μ	σ	แปลความ	อันดับ
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด				
1. ความเพียงพอของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ในการออกตรวจสุขภาพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว	130 (34.03)	203 (53.14)	47 (12.30)	2 (0.52)	3.20	0.66	ดีมาก	2
2. ความเพียงพอของที่นั่งพักเพื่อรอรับการใช้บริการ	133 (34.82)	199 (52.09)	49 (12.83)	1 (0.26)	3.21	0.66	ดีมาก	1
3. ความสะอาดของสถานที่รอรับบริการ	136 (35.60)	180 (47.12)	64 (16.75)	2 (0.52)	3.17	0.71	ดีมาก	3
4. การจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการของสถานที่	122 (31.94)	190 (49.74)	65 (17.02)	5 (1.31)	3.12	0.72	ดีมาก	5
5. มีบริการที่เหมาะสม	122 (31.94)	197 (51.57)	59 (15.45)	4 (1.05)	3.14	0.70	ดีมาก	4
ภาพรวม					3.17	0.60	ดีมาก	

จากตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรีมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\mu = 3.17, \sigma = .60$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเรื่องมีความเพียงพอของที่นั่งพักเพื่อรอรับการใช้บริการ อยู่ในระดับดีมาก ($\mu = 3.21, \sigma = .66$) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่อง ความเพียงพอของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ในการออกตรวจสุขภาพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลทรายขาว มีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\mu = 3.20, \sigma = .66$) ความสะอาดของสถานที่ รอรับบริการ มีความคิดเห็นระดับดีมาก ($\mu = 3.17, \sigma = .71$) มีการบริการที่เหมาะสม มีความคิดเห็นในระดับดีมาก ($\mu = 3.14, \sigma = .70$) และการจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการของ สถานที่ ($\mu = 3.12, \sigma = .72$) แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี	μ	σ	แปลความ	อันดับ
1. ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ	3.52	0.50	ดีมากที่สุด	2
2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของ ผู้มารับบริการ	3.41	0.47	ดีมากที่สุด	3
3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี	3.35	0.50	ดีมากที่สุด	5
4. ด้านการเข้าถึงบริการ	3.54	0.56	ดีมากที่สุด	1
5. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.39	0.54	ดีมากที่สุด	4
6. ด้านการสื่อสาร	2.94	0.80	ดีมาก	8
7. ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.08	0.52	ดีมาก	7
8. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.17	0.60	ดีมาก	6
ภาพรวม	3.30	0.34	ดีมากที่สุด	

จากตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพ การให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอ สอยดาว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี มากที่สุด ($\mu = 3.30, \sigma = .34$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.54$, $\sigma = .56$) โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.52$, $\sigma = .50$) ส่วนด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\mu = 3.41$, $\sigma = .47$) แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	188	3.27	0.34	- 1.065	.29
หญิง	194	3.32	0.35		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 13 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .29 แสดงว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	2	.50	.250	2.103	.124
ภายในกลุ่ม	379	45.074	.119		
รวม	381	45.574			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	3	.60	.20	1.67	.174
ภายในกลุ่ม	378	44.98	.12		
รวม	381	45.574			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอ

สอยดาว จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอ สอยดาว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 16 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2. ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอ สอยดาว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอ สอยดาว จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน