

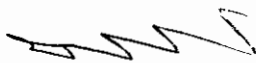
คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว
อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

บุญลือ พวงประโคน

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ บุญลือ พวงประโคน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



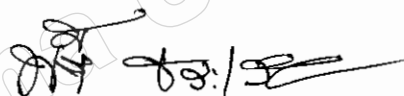
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์อัมชา ก.บัวเกษร)



กรรมการ

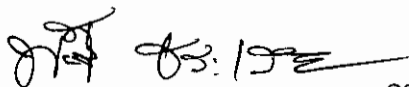
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธารเสนา)



กรรมการและเลขานุการ

(ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธารเสนา)

วันที่ 26 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้องอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอาจารย์พรเทพ นามกร ได้กรุณาแนะนำ ให้คำปรึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของปัญหาพิเศษเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน บิดา มารดา ตลอดจนทุกท่านที่เกี่ยวข้องซึ่งมิได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

บุญลือ พวงประโคน

ชื่อปัญหาพิเศษ	คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	บุญลือ พวงประโคน
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำนวน 382 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One - way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่ม ขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันผู้วิจัยทำการทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD เพื่อหาว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

Title	Quality of Public Health Services Provided for the Senior Citizens in Sai Khao Subdistrict Administrative Organization, Soi Dao District, Chantaburi
Researcher	Boonlue Phuangprakhon
Program	Master of Public Administration (Public and Private Management)
Academic Year	2011

Abstract

This research aimed to identify and compare quality of public health services provided for senior citizens in Sai Khao Subdistrict Administrative Organization, Soi Dao District, Chantaburi, based on their gender, age, education, status, career, and income. The sample consisted of 382 senior citizens. The statistical methods used to analyze the data were Frequency, Mean, Percentage, Standard Deviation, One - way ANOVA, t - test, and LSD (Least Significant Difference test), with the level of statistical significance set at .05.

The study revealed a high level of quality of the services as a whole. When each area was studied, accessibility to the services ranked highest, followed by capacity in service provision, and ability to respond to the needs of the service users. Gender, age, education level, status, career, and income did not affect the opinions on the services, thus refuting the hypothesis.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต (ผู้สูงอายุ).....	26
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว	
จังหวัดจันทบุรี	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
กรอบแนวคิดในการวิจัย	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
ประชากร	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
เกณฑ์การแปลผล.....	44
4 ผลการวิจัย.....	45
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	45
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี	46
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	56
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
สรุปผลการวิจัย	59
อภิปรายผลการวิจัย	63
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	73
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ.....	78

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี	32
2 รายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว.....	34
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	45
4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ.....	46
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ของผู้มารับบริการ	47
6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านความมีอริยาศัยไมตรี	49
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านการเข้าถึงบริการ	50
8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือ.....	51
9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านการสื่อสาร	52
10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านความมั่นคงปลอดภัย.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ..... 54
12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม..... 55
13	การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี 56
14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพ..... 56
15	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้..... 57
16	สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน..... 57

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	40
-----------------------------	----

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University