

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ สถานภาพ 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 เมื่อพบมีความแตกต่างกันผู้วิจัยทำการทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD เพื่อหาว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของจาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ซึ่งส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรีมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด ส่วนด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากที่สุด แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ เรื่องเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดูแลผู้สูงอายุ อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง หน่วยงานมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดูแลผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด การทำงานของบุคลากรมีการประสานงานกัน มีความร่วมมือ และช่วยเหลือกันด้วยดี มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด และบุคลากรทางการแพทย์จะออกตรวจมีจำนวนเพียงพอกับผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

2. ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อ

คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเรื่องมีประสานงานกับเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่าง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง มีช่องทางสำหรับผู้สูงอายุที่มีอาการป่วยหนัก หรือฉุกเฉิน ให้ได้รับการรักษาอย่างทันทั่วทั้งที่ มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและแสดงความพร้อมที่จะให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด และมีหน่วยแพทย์มีความชำนาญในการรักษาพยาบาลผู้สูงอายุ แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

3. ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ เรื่องมีหน่วยแพทย์ที่ตรวจรักษามีมนุษยสัมพันธ์และพฤติกรรมการให้บริการที่ดี อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีมนุษยสัมพันธ์และพฤติกรรมการให้บริการที่ดีขณะปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด เจ้าหน้าที่บุคลากรกักตักแต่งกายสะอาด มีความคิดเห็นในระดับมาก และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

4. ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเรื่องมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนสะดวกในการใช้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง มีระบบการให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง หรือตามความจำเป็น มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด มีการตรวจรักษาทั้งในและนอกเวลาราชการให้รับบริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก และระยะเวลาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

5. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือ

อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ เรื่องเป็นสถานที่ที่มีคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง บุคลากรทางการแพทย์ มีความน่าเชื่อถือ มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด ผลการตรวจของหน่วยแพทย์มีความเชื่อถือได้ เช่น การตรวจวัดความดัน มีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุด หลังจากใช้บริการ ทำให้ท่านมั่นใจว่าสถานที่นี้พึงพาได้ยามเจ็บป่วย หรือขอรับบริการเรื่องอื่น ๆ มีความคิดเห็นในระดับมาก และมีเครื่องมืออุปกรณ์พยาบาลเบื้องต้นที่ทันสมัยพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

6. ด้านการสื่อสาร พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้ ผู้สูงอายุในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ เรื่องมีหน่วยแพทย์อธิบายถึงอาการเจ็บป่วยและสาเหตุของโรค ตลอดจนขั้นตอนการรักษาพยาบาลอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง บุคลากรทางการแพทย์ให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย มีความคิดเห็นในระดับดีมาก และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการและตอบข้อซักถามด้วยวาจาสุภาพ แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

7. ด้านความมั่นคงภัย พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านความมั่นคงภัย อยู่ในระดับดีมากเมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเรื่องมีท่านมั่นใจว่าสถานที่มีความพร้อมด้านการคุณภาพเมื่อมาใช้บริการแล้ว จะได้รับความปลอดภัย อยู่ในระดับดีมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่อง เครื่องมือของหน่วยแพทย์ วัสดุ และอุปกรณ์ที่ใช้ มีสภาพดี สะอาด ปลอดภัย มีความคิดเห็นในระดับดีมาก ท่านมั่นใจว่าประวัติการรักษาของท่านจะถูกบันทึกอย่างถูกต้องและเป็นความลับไม่ถูกนำไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ มีความคิดเห็นในระดับดีมาก และยาที่หน่วยแพทย์ให้ผู้สูงอายุยามเจ็บป่วยมีคุณภาพดี ไม่เสื่อมสภาพ แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

8. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด

สรุปได้ดังนี้ ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเรื่องมี ความเพียงพอของที่นั่งพักเพื่อรอรับการใช้บริการ อยู่ในระดับดีมาก โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องความเพียงพอของพยาบาล และเจ้าหน้าที่ในการออกตรวจสุขภาพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว มีความคิดเห็นในระดับดีมากความสะอาดของสถานที่รอรับบริการ มีความคิดเห็นระดับมาก มีการบริการที่เหมาะสม มีความคิดเห็นในระดับดีมาก และการจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการของสถานที่ แต่มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้สูงอายุที่มาติดต่อขอรับบริการที่มี เพศ สถานภาพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

1. ศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

จากการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่า ผู้สูงอายุในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ภรณ์ เกตุกิตตะ (2542, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในบ้านพักคนชราในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ความต้องการด้านร่างกายของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ดีมากที่สุด และสอดคล้องกับการศึกษาของ อารีวรรณ คุณเจตน์ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพ ชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมประจำวันได้เองทุกกิจกรรม แต่ขัดแย้งกับการศึกษา ของ วรณา กุมารจันทร์ (2543, หน้า 68) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตภาคใต้ตอนบน พบว่า คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตภาคใต้ตอนบนทั้งเขตเมืองและเขตชนบทส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับปานกลาง ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหาร

ส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสมรรถภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรงค์ จันทเลิศ (2552, บทคัดย่อ) เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดจันทบุรี” พบว่า ด้านสมรรถภาพในการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด

1.2 ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญสรอง จาตุกุลสวัสดิ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการ สวดการ สำนักงานสวดการท่าอากาศยานกรุงเทพ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในขณะที่สภาพการบริการจริงที่ตัวแทนออกของได้รับจากเจ้าหน้าที่สวดการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด

1.3 ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมด้านความมีอัธยาศัยไมตรี อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรงค์ จันทเลิศ (2552, บทคัดย่อ) เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดจันทบุรี” พบว่า ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด

1.4 ด้านการเข้าถึงบริการ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรงค์ จันทเลิศ (2552, บทคัดย่อ) เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดจันทบุรี” พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด

1.5 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรงค์ จันทเลิศ (2552, บทคัดย่อ) เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของ

โรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี” พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด

1.6 ด้านการสื่อสาร พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านการสื่อสารอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรงค์ จันทเลิศ (2552, บทคัดย่อ) เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี” พบว่า ด้านการสื่อสาร ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

1.7 ด้านความมั่นคงปลอดภัย พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรงค์ จันทเลิศ (2552, บทคัดย่อ) เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี” พบว่า ด้านความมั่นคงปลอดภัย ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

1.8 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วรงค์ จันทเลิศ (2552, บทคัดย่อ) เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเขาคิชฌกูฏ อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี” พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ สถานภาพ และรายได้

2.1 เพศ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญสรวง จาคกุลสวัสดิ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่มีเพศ ต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับสภาพการบริการจริงไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการให้บริการแก่ผู้สูงอายุมีความเสมอภาค เท่าเทียม และทั่วถึง ทำให้ผู้สูงอายุทั้งเพศหญิง และเพศชาย มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.2 สถานภาพ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ

การให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อาริวรรณ คุณเจตน์ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดจันทบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรส การเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุและลักษณะการอยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้สูงอายุส่วนใหญ่รู้จักคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีกับเจ้าหน้าที่ในเวลาว่างไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ทำให้การให้บริการจึงเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติแม้จะมีสถานภาพต่างกันก็ตาม ทำให้ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2.3 รายได้ พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อาริวรรณ คุณเจตน์ (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในจังหวัดจันทบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ การเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุและลักษณะการอยู่อาศัยที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ผู้สูงอายุ มีคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้สูงอายุมีเงินค่าครองชีพ ทำให้เรื่องรายได้ไม่มี ความแตกต่าง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข ทั้ง 8 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุดและเป็นไปตามแนวนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ที่เน้นการบริการและการอำนวยความสะดวกให้กับผู้สูงอายุ ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึงเน้นเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมาตรฐาน และการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนาเชิงนโยบายดังนี้

1. ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

2. ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. ควรกำหนดแผนด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อแนะนำบริการ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ของโรงพยาบาล รวมถึงอัตราค่าส่ง และประเภทบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ด้านการบริการที่ประทับใจ ทั้งทางด้านระบบบริการสาธารณะสุข และบุคลากรผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ที่คอยให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการและตอบข้อซักถามด้วยวาจาสุภาพ เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร
2. แพทย์ควรอธิบายถึงอาการเจ็บป่วยและสาเหตุของโรค ตลอดจนขั้นตอนการรักษาพยาบาลอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย
3. จัดทำโครงการอบรมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจด้านบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้การบริการเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณะสุขของผู้สูงอายุในเขตอื่น ๆ ที่มีขนาดใกล้เคียงกัน เพื่อวิเคราะห์หาเหตุผล กระบวนการ เพื่อครอบคลุมประเด็นอื่นมากยิ่งขึ้น และสามารถนำผลการศึกษาไปจัดทำนโยบายให้ตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุในพื้นที่ได้แท้จริงยิ่งขึ้น