

- ชื่อวิทยานิพนธ์** : การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง
อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดวัฒนธรรม
- ผู้วิจัย** : พระมหาชัชวาลย์ อภินันโท (เกิดแก้ว)
- ปริญญา** : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
- คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์**
- : ดร.อภิษญาณัฐไศยา ออบสิน บข.บ., MBA., พธ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)
 - : พระปลัดสมบัติ ฐิติญาโณ,ดร. รป.ม.,พธ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)
- วันสำเร็จการศึกษา** : ๗ มีนาคม ๒๕๕๙

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังกัดวัฒนธรรม ๒) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดวัฒนธรรม ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ตามหลักสังกัดวัฒนธรรม

ดำเนินการวิจัยโดยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed-Method Research) ระหว่างวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชน ในพื้นที่รับผิดชอบโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ซึ่งมีจำนวน ๓๙๐ คน จากประชาชนทั้งหมดจำนวน ๑๕,๕๓๔ คน โดยใช้สูตรของ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๐๑ สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD.) คำถามปลายเปิดเป็นความเรียงประกอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๘ ท่านโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท

ผลการวิจัยพบว่า

๑) ระดับความคิดเห็นการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน ตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหัตถุธรรม โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๒.๗๙$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ระดับการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหัตถุธรรมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

๒) ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหัตถุธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ อาชีพ และประสบการณ์เข้ารับบริการ มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหัตถุธรรมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอลือชัยบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังคหัตถุธรรม พบว่า ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านการป้องกันโรคอย่างทั่วถึง ไม่ค่อยได้รับการให้บริการที่ดีเท่าที่ควร และไม่มีป้ายสัญลักษณ์ที่ชัดเจนแจ้งเตือน

ข้อเสนอแนะ ควรมีการอบรมบุคลากรของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการทำความเข้าใจแก่ประชาชน มีการการจัดทำป้ายสัญลักษณ์บอกทางที่ชัดเจนแก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการอย่างชัดเจน และทั่วถึง และควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกันโรคที่สามารถเป็นอันตรายต่อประชาชนในพื้นที่รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการประกาศเสียงตามสาย การทำป้ายรณรงค์ การแจกแผ่นพับต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมและทั่วถึง

Thesis Title : The public service according to sangahavatthudhamma of Tharong Tambon health promoting hospital Wichianburi District, Phetchabun Province

Researcher : Phramaha Chatchawan Apinantho (Koetkaeo)

Degree : Master of Arts (Public Administration)

Thesis Supervisory Committee

: Dr. Apichayanatsopha Opsin, B.Acc., MBA., Ph.D., (Public Administration)

: Phrapalud Sombat Thitiyano, Dr., B.A., MPA., Ph.D. (Public Administration)

Date of Graduation : march 7, 2016

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the public service according to sangahavatthudhamma of Tharong Tambon health promoting hospital Wichianburi District, Phetchabun Province. 2) To compare the public service according to sangahavatthudhamma of Tharong Tambon health promoting hospital Wichianburi District, Phetchabun Province, and 3) To study the problems, trouble and suggestion about the public service according to sangahavatthudhamma of Tharong Tambon health promoting hospital Wichianburi District, Phetchabun Province

This research used mixed-research consisting of quantitative research, survey research, and qualitative research. The sample group in this research was 340 persons in responsible areas of local health promotion programs hospital of Tharong sub district Wichianburi distrit Phetchabun province the population consisted of e 15,534 person the method of Taro Yamane formula was applied. The data collection instrument was questionnaire. The reliability levels showed at 0.801. The statistics for data analyses were frequencies, percentage, mean, standard deviation (S.D.), t-test and F-test. Data analysis methods are One Way ANOVA by Least Significant Difference: (LSD) the qualitative research by In-depth Interview method with 8 key informants technical analysis of context analysis was used in this study was applied.

The results of the research revealed that:

1. The public opinion on the public service according to sangahavattudhamma of Tharong Tambon health promoting hospital Wichianburi District, Phetchabun Province in overall value was at the medium level ($\bar{X} = 2.79$). Considering the average value of each item, people had opinion on the public service according to sangahavattudhamma of Tharong Tambon health promoting hospital Wichianburi District, Phetchabun Province in every item was at the medium level.

2. The comparison opinion on the public service according to sangahavattudhamma of Tharong Tambon health promoting hospital Wichianburi District, Phetchabun Province which classified by personal factors, found that people who had different gender, age, occupation, and experience from getting service had opinions on the public service according to sangahavattudhamma of Tharong Tambon health promoting hospital Wichianburi District, Phetchabun Province was not different. So, it refused the hypothesis. People who have different study and income had opinions on the public service according to sangahavattudhamma of Tharong Tambon health promoting hospital Wichianburi District, Phetchabun Province showed difference with the statistical significant at 0.05. So, the hypothesis was accepted.

3. The problems, trouble and suggestions on the public service according to sangahavattudhamma of Tharong Tambon health promoting hospital Wichianburi District, Phetchabun Province were: 1) public relations about diseases prevention did not exist. 2) Service recipients did not get good service which should be getting good result. 3) The actions of some personnel was unfit to serve. 4) In addition to treatment, the personnel did not recommend any useful information. 5) The personnel lacked of attention to the service recipients. 6) There was lacking of participation between staff and service recipients. 7) there was no warning.

The suggestions in this study involved: There should have public relations and showed educate signs public about diseases prevention everywhere. The employees should give good consulting services to service recipients. The employees should be trained to improve their service. The administrators should plan the participation between employees and services recipients for solving problems and for being a good model to other units.