

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้าน สุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง

อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

Satisfaction of service recipients Health Health Promotion Hospital Tambon Ban Tha

Chang.District Brahma province.

อุทัย เสริมศรี¹ เนตรชนก กำลั้งมา² ทิพวรรณ ขามรัตน์³ และอรรณพ คุณหอม⁴

¹สาขาสาธารณสุขชุมชน มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

99 หมู่ที่ 6 ตำบลโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ 33000

²สาขาสาธารณสุขชุมชน ,มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

333 หมู่ 13 ตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000

E-mail : nongnud91@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้าน สุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลและ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 366 คน เป็นประชากรที่มารับบริการด้านสุขภาพ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่า ร้อยละ(Percentage) ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกับระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการโดยใช้ค่าที(t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยโดยภาพรวม

พบว่า ระดับความพึงพอใจของการให้บริการอยู่ในระดับมาก และผลการ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับ การศึกษา ศาสนา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ($p < 0.05$) และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมได้แก่ ความสัมพันธ์ ระบบบริการ ที่พักอาศัย และ ระยะทางที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริการ

Abstract

The purpose of this research was to study the level of satisfaction of service recipients. Health Health Promotion Hospital Tambon Ban Tha Chang and compare factors and. Environmental factors on the level of satisfaction of the health services at the Health Promotion Hospital Tambon Ban Tha Chang district Brahma province. This research, the researcher randomly selected 366 samples of the population to receive health services. Tools used in research questionnaires, data analysis using prefabricated statistics used in the analysis include the percentage (and amphoe) , frequency, average (a Mean) and standard deviation (. Standard Deviation: SD) Compare personal factors and environmental factors and satisfaction levels Providing services using the values (t-test) and one -way ANOVA test. Overall research results

It was found that the level of satisfaction of the service was at a high level and the results of the comparison of the level of satisfaction towards the service showed that personal factors were age, education level, religion and occupation that were different. There was a statistically significant difference in satisfaction levels ($p < 0.05$) and environmental factors such as relationships, service systems, residences and distances. With different levels of satisfaction significantly ($p < 0.05$)

Keywords : satisfaction, service

1. บทนำ

ระบบบริการสุขภาพในประเทศไทย แม้จะได้รับการพัฒนามาระยะเวลาหนึ่งแล้ว ยังคง ประสบปัญหาประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก โดยเฉพาะในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ เป็นเหตุให้เกิดความแออัด เพราะประชาชนผู้ใช้บริการคิดว่า เป็นอะไรก็ควรจะไปพบแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นกระทรวงสาธารณสุขจึงประกาศพันธะสัญญาที่มีต่อประชาชนชาวไทย ในปี 2549 เป็นปีแห่งการเริ่มต้น “ทศวรรษพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพ” (ปริดาแต่อารักษ์, 2553) การพัฒนาสุขภาพไทยไปสู่ระบบสุขภาพพอเพียงสอดคล้องกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งงานสร้างเสริมสุขภาพและ การสร้างระบบบริการสุขภาพและการแพทย์ที่ผู้รับบริการอุ่นใจ ผู้ ให้บริการมีความสุข เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสุขภาพไทยการพัฒนาสุขภาพของ ประชาชนถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า และมั่นคง ประกอบกับใน ปัจจุบันประชาชนส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพจึงหันมาสนใจเรื่องการดูแล สุขภาพมากขึ้น หน่วยส่งเสริมสุขภาพเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการด้านการ ป้องกันและสร้างเสริมสุขภาพ ให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการด้านสุขภาพ มีบริการปรึกษา สุขภาพ แนะนำแก่ผู้รับบริการ ผู้ป่วยและญาติ เกี่ยวกับการปฏิบัติตน การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและ โดยผู้ป่วยแต่ละรายจะได้รับการซักประวัติและตรวจร่างกายเบื้องต้นก่อนที่จะรับการส่งตรวจทาง ห้องปฏิบัติการ และจะต้องมาติดตามผลการตรวจรักษาทางด้าน การสร้างเสริมสุขภาพเป็นงานที่มี บุคลากรที่เกี่ยวข้องมากจึงมี โอกาสเกิดความผิดพลาด ความรู้สึกไม่พอใจ และความ เข้าใจผิดต่างๆ ได้ง่าย อีกทั้งในปัจจุบันผู้รับบริการมีความคาดหวังอย่างมากต่อบริการที่ดีมีคุณภาพ และสะดวก

รวดเร็วหากเกิดความไม่เข้าใจและความไม่พอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจะส่งผล ให้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเสื่อมลง ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนากระบวนการ เพื่อให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ตามหลักการ บริหารแนวใหม่ซึ่งถือว่าผู้รับบริการเป็น ลูกค้าที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล ความคิดเห็นของผู้รับบริการจะสะท้อนปัญหาแท้จริงของระบบ บริการ และจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุง แก้ไขอย่างต่อเนื่อง กระทรวงสาธารณสุข, แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ.2550-2554) การเปลี่ยนแปลงสังคมปัจจุบันประชาชนมีบทบาทมากในเรื่อง การพิทักษ์สิทธิของตนเอง ประชาชนมีการศึกษาสูงขึ้น เทคโนโลยีต่างๆ มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วมีการ รับรู้ข่าวสาร

ต่างๆ ทว่ายังมีทางเลือกในการรักษาหลากหลายส่งผล ต่อความคาดหวัง หรือความต้องการในการ บริการเพิ่มมากขึ้น ผู้รับบริการ จะสนใจมากขึ้นในมาตรฐาน และคุณภาพในการรับบริการ เมื่อไม่ พอใจก็จะเกิดการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากสถานบริการ หากหน่วยงาน ให้บริการไม่คำนึง คุณภาพ และความสนใจ ตัว ผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ และไม่ เลือกใช้บริการ ดังนั้นการบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่ ผู้รับบริการปรารถนาเมื่อเข้ารับการรักษาในสถานบริการทาง สุขภาพ ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของคุณภาพที่หลายคนหันมา ให้ ความสำคัญทั้งคุณภาพ และการบริการของเจ้าหน้าที่ กระทรวงสาธารณสุข (จรัส สุวรรณเวลา, 2541)

ตำบลช้างซ้าย เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอเมือง นครศรีธรรมราชที่มีสถานบริการระดับปฐมภูมิ ในพื้นที่ คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้างเดิมคือ

สถานีอนามัยบ้านท่าช้าง สร้าง เสร็จเมื่อ พ.ศ. 2506 โดย นายควง - นางแคล้ว เลี่ยมกำลัง บริจาคที่ดิน จำนวน 1 ไร่ 51.30 ตารางวา เป็นทุนผูกพันเปิดให้บริการเป็น สำนักงานผดุงครรภ์ แต่เดิมสังกัดสำนักงานสาธารณสุข อำเภอนครศรีธรรมราช โดย ปี 2528 ได้รับงบประมาณก่อสร้างอาคารสำนักงาน พร้อมบ้านพัก 1 หลัง และเมื่อปี 2537 ได้รับงบประมาณก่อสร้างบ้านพักอีก 1 หลัง พร้อมทั้งเก็บน้ำฝน ๘33 1ที่ และได้ แยกเป็นกิ่งอำเภอพระพรหมในปี พ.ศ.2538 ได้งบประมาณก่อสร้าง จากอาคารไม้เป็นตึกอาคารทำ ด้วยปูนและยกฐานะเป็นสถานีอนามัย สังกัดกิ่งอำเภอพระพรหมต่อมายกฐานะเป็นอำเภอพระพรหม และได้เปลี่ยนชื่อใหม่เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าช้าง ในปี พ.ศ. 2554 และ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพได้ให้บริการประชากรในพื้นที่มีจำนวน 4,233 คน เพศหญิง 2,128 คน เพศชาย 2,105 คน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้างรับผิดชอบทั้งหมด 5 หมู่บ้าน ทำเลที่ตั้งของตำบลมีพื้นที่ติดกับชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทำให้ ประชาชนมี ความหลากหลายทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และมีตัวเลือกในการใช้บริการด้านสุขภาพทั้งโรงพยาบาลขนาดใหญ่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ คลินิกเอกชน เป็นต้น การพัฒนา สถานบริการสุขภาพจึงต้องอาศัยการศึกษาทำความเข้าใจความเป็นอยู่ ความต้องการความคิดเห็น ปัญหาในพื้นที่ เพื่อให้การพัฒนาเข้าถึงทุกกลุ่มบุคคลไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้คณะผู้วิจัยได้เล็งเห็นความจำเป็นที่มีสถานบริการระดับปฐมภูมิ ในพื้นที่ คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง และ ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ มารับบริการที่สถานบริการสุขภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง และ เปรียบเทียบปัจจัย ด้านบุคคลของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์แห่งการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

ส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าช้าง(โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ บ้านท่าช้าง, 2556)

2.วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช กับปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อม

3.สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันต่อ การให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง ตำบลท่าช้าง อำเภอ พระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช และ เปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่เราสามารถนำมาเปรียบเทียบนั้น แบ่งออกทั้งหมด 5

1. ด้านความสะดวกในการรับบริการ
2. ด้านอัตราย้ายไม้ตรีของผู้รับบริการ
3. ด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
4. ด้านข้อมูลการบริการที่ได้รับ
5. ด้านอาคารสถานที่

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนทั้งชายและหญิงที่อาศัยอยู่ในเขต พื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระ

พรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช ทั้งหมด 5 หมู่บ้าน จำนวน 4,233 คน (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง, 2556)และผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamanae, 1973) ได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 366 คน

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้าน สุขภาพของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช จำนวน 5 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1, 5, 6,10 และ 13

5.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่ โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

5.2 ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของผู้มา รับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช

6.ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการสุขภาพ ที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

6.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่เข้ารับบริการสุขภาพของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยการ กำหนดประชากร 4,233 คน ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช

6.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยการ กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร 4,233 คน ซึ่งคำนวณขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างโดยวิธีของทาโร่ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับร้อยละ 5 ซึ่งจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 365.48 คน เป็น 366 คน

6.1.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่าง จำนวน 366 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ โดยเก็บแบบสอบถามจากผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยมาใช้บริการด้านสุขภาพระหว่าง เวลา 08.00 - 16.30 น. ในวันเวลาตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2556 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2557 ซึ่งการเลือกตัวอย่งนี้จะเลือกผู้มารับบริการรายใหม่ตามวันเวลาที่กำหนดจนครบ 366 คน

6.2 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

6.2.1 แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ศาสนา ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้มารับ บริการ ที่พักอาศัย ระยะทาง วันที่มารับบริการ ค่ารถโดยสาร เวลา ที่มารับบริการ สิทธิการรักษา ระบบบริการสุขภาพ ภาวะที่มารับบริการ

ตอนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจต่อการเลือกใช้สถานบริการสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง ออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความสะอาดในการได้รับบริการ ด้าน อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ด้านข้อมูลการบริการที่ได้รับ และ ด้านอาคารสถานที่ โดยมีข้อความที่เป็นที่ความหมายลักษณะคำตอบจัดเป็นระดับความพึง

เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง การแบ่งเกณฑ์ วัดคะแนนเฉลี่ยโดยแปรผล และ อภิปรายตัวแปรแต่ละด้านแบ่งออกเป็น 5 ช่วงระดับ โดยใช้พิสัยของช่วงคะแนนตามแนวคิดของ Best (1977)

6.2.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง ตำบลช้างซ้าย อำเภอยะพราง จังหวัด นครศรีธรรมราช เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขปัญหาเพื่อหาความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลองใช้แบบสอบถามกับประชาชนที่มี คุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย (Try Out) โดยทดลองทำกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 5 ชุด เท่ากับ 0.86

6.3 การรวบรวมข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสุขภาพของผู้มารับบริการด้านสุขภาพของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอยะพราง จังหวัด นครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

6.3.1 ผู้ศึกษาได้ติดต่อประสานงานกับตำบลช้างซ้าย อำเภอยะพราง ปี 37 นครศรีธรรมราช

6.3.2 ผู้วิจัยเข้าพบและแนะนำตัวต่อหัวหน้าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านการ อำเภอยะพราง จังหวัด นครศรีธรรมราช ผู้นำชุมชน และ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำการวิจัย และทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

6.3.3 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามในเดือนสิงหาคม 2556 จนถึง เดือนกันยายน 2557 ซึ่ง ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ดำเนินการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 366 ชุดโดยผู้ศึกษาทำการอธิบาย แบบสอบถามอย่างละเอียดแก่กลุ่มตัวอย่าง และทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองจะใช้ระยะเวลาประมาณ 5 - 10 นาทีต่อกลุ่มตัวอย่าง 1 คน

6.3.4 ผู้วิจัยได้ตั้งเงื่อนไขในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามมี 5 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ที่เข้ารับบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอยะพราง จังหวัด นครศรีธรรมราช

กรณีที่ 2 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบบังเอิญกับกลุ่มตัวอย่างทุกคนที่เข้ารับ บริการสุขภาพในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอยะพราง จังหวัด นครศรีธรรมราช

กรณีที่ 3 ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามกับผู้เข้ารับบริการคนละ 1 ชุด

กรณีที่ 4 ถ้าเก็บรวบรวมยังไม่ครบ ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บแบบสอบถามจนครบ ตามจำนวนที่ได้คำนวณไว้

6.3.5 นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุดจำนวนทั้งสิ้น 366 ชุด เพื่อนำไป วิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

6.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาจัดระเบียบและทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ สถิติทางการวิจัยดังนี้

6.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ศาสนา ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับผู้ มารับ

บริการ ที่พักอาศัย ระยะทาง วันที่มารับบริการ ค่ารถโดยสาร เวลาที่มารับบริการ สิทธิการ รักษา ระบบบริการสุขภาพ พาหนะที่มารับบริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.4.2 การวิเคราะห์ระดับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการบ้านท่าช้างอำเภอ 8191 พรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช วิเคราะห์โดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ กต * เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

6.4.3 การเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส วั การศึกษา อาชีพ รายได้ของบุคคลต่อเดือน ศาสนา และ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ความสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ ที่พักอาศัย ระยะทาง วันที่มารับบริการ ค่ารถโดยสาร เวลาที่มารับบริการ สิทธิ การรักษา ระบบบริการสุขภาพ พาหนะที่มารับบริการ กับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการใช้ การวิเคราะห์โดยใช้การทดสอบที (t-test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

7.สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

7.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพรหม พรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้าน ท่าช้าง อำเภอพรหม พรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับ บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพรหม พรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม โดยเก็บจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 คน ซึ่งได้จาก การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพรหม พรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มารับ บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อ การให้บริการสุขภาพของผู้มารับบริการ ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง ตำบลช้าง ช้าย อำเภอพรหม พรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช คือ แบบสอบถามที่ปรับปรุงจาก Aday and Anderson (1978) มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 356 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยหาค่าความ เชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยได้ทดลองใช้แบบสอบถามกับประชาชนที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย (Tryout) จำนวน 50 คน นำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 50 ชุด เท่ากับ 0.86 โดยทำการเก็บจากกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 356 คน ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2557 จนถึงวันที่ 30 กันยายน 2557 ซึ่งเก็บรวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกับระดับความ พึงพอใจต่อการให้บริการโดยใช้ค่าที (T-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยโดยสรุปมีดังนี้

7.1.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพรหม พรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

1) ปัจจัยด้านบุคคล จากผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 69.9 มีอายุอยู่ในช่วง 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.00 สถานภาพสมรส พบมากที่สุด สถานภาพแต่งงาน คิดเป็นร้อยละ 90.2 จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 72.4 ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.4 รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,400 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 78.4 นับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 93.4

2) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม วันที่มารับบริการพบมากที่สุดอยู่ในช่วงวันที่ 1 สิงหาคม - 15 สิงหาคม คิดเป็นร้อยละ 38.8 เวลาที่มารับบริการพบมากที่สุดอยู่ในช่วงเวลา 08.00-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 69.1 ความสัมพันธ์ที่มารับบริการพบมากที่สุดเป็นบุคคลเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 94.5 ระบบบริการ สุขภาพของกลุ่มตัวอย่างพบมากที่สุด ระบบบริการแพทย์ระดับต้นคิดเป็นร้อยละ 81.4 สิทธิการ รักษา ส่วนใหญ่ใช้บัตรประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 100.00 ที่פקอาศัยของกลุ่มตัวอย่างพบมากที่สุด อาศัยอยู่ในหมู่ 5 คิดเป็นร้อยละ 37.7 ระยะทางที่มารับบริการพบมากที่สุด 5,000 คิดเป็นร้อยละ 43.7 พาหนะที่มารับบริการส่วนใหญ่มาด้วยรถส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 92.9 ค่าบริการรถโดยสาร พบมากที่สุด 50 คิดเป็นร้อยละ 100.00

3) ผลการศึกษาในระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

จากผลการศึกษาในระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ พบว่า การประเมิน ระดับความพึงพอใจของการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 โดยด้านความสะดวกในการได้รับบริการมีความพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 ด้านอัยาศัยไม่ตรีของผู้ให้บริการมีความ พึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ด้านความเชื่อมั่นต่อการ ให้บริการมีความพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 ด้านข้อมูล ที่ได้รับบริการมีความพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 ด้านอาคารสถานที่มีความพึงพอใจมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

7.1.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้มา ะ บริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช

1) ปัจจัยด้านบุคคล เพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่ แตกต่างกัน ($p>0.05$)

อายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$)

สถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p>0.05$)

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$)

อาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$)

รายได้ของบุคคลต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ศาสนาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$)

2) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม วันที่มารับบริการ มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p>0.05$)

ด้าน ของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช มีระดับความพึงพอใจมาก พบว่า ไม่แตกต่างกัน($p>0.05$) ปฏิเสธสมมติฐานการศึกษาวิจัยใน ครั้งนี้ เนื่องจากให้บริการที่เท่าเทียมกันไม่แบ่งแยก สถานภาพไม่ว่าผู้ป่วยจะอยู่ในสถานภาพใด ซึ่งไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรเดช ทองแกมแก้วและคณะ (2553) ได้ศึกษา เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคหรือ ผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพที่ต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อการได้รับบริการแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ระดับการศึกษา ผลการเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจปัจจัยด้านระดับการศึกษาทั้ง 5 ด้าน ของผู้ มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช มีระดับความพึงพอใจมาก พบว่า แตกต่างกัน ($p < 0.05$) ตรงตามสมมติฐานการ ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐพงษ์ อุดมศรีและสุชีพ พิริยสมิทธิ์ (2551) ได้ ศึกษาเรื่องความ พึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาลของแผนกผู้ป่วย นอก โรงพยาบาลตำรวจ พบว่า ระดับการศึกษาที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่แตกต่าง กัน

5) อาชีพ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึง พพอใจปัจจัยด้านอาชีพทั้ง 5 ด้าน ของผู้มารับ บริการด้าน สุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช มีระดับความ พึงพอใจมาก พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$) ตรงตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการบริการของสถานบริการสุขภาพ เจ้าหน้าที่บริการ เป็นกันเอง ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน บริการด้วยความ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ผู้มารับบริการ การให้บริการที่ สะดวก รวดเร็ว ซึ่งไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของสรานันท์ อนุชน (2555) ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มี ผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ห้อง

อุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบว่า บุคคล ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่ แตกต่างกัน

6) รายได้ ของบุคคลต่อเดือน ผลการ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านรายได้ทั้ง 5 ด้าน ของผู้มารับ บริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช มีระดับความพึงพอใจมาก พบว่า ไม่ แตกต่างกัน ($p>0.05$) ปฏิเสธสมมติฐานการ ศึกษาวิจัยใน ครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของสรานันท์ อนุชน (2555) ศึกษาถึงระดับความพึง พพอใจและ ปัจจัยที่มี ผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ห้อง อุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบว่า รายได้ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการไม่ แตกต่างกัน

7) ศาสนา ผลการเปรียบเทียบระดับความพึง พพอใจปัจจัยด้านศาสนาทั้ง 5 ด้าน ของผู้มารับ บริการด้าน สุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช มีระดับความ พึงพอใจมากพบว่า แตกต่างกัน ($p < 0.05$) ตรงตาม สมมติฐานการ ศึกษาวิจัยในครั้งนี้เนื่องจากการบริการของ สถานบริการให้บริการเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกศาสนา เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งต่อการให้บริการทำให้ผู้มารับ บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของ สถานบริการ สุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรเดช ทองแกมแก้ว และคณะ (2553) ได้ศึกษา เกี่ยวกับพฤติกรรมของ ผู้บริโภคหรือผู้ให้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ศาสนาที่แตกต่างกันมี ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

7.2.2 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

1) วันที่มารับบริการ ผลการเปรียบเทียบระดับความ พึงพอใจปัจจัยด้านวันที่มารับบริการทั้ง 5 ด้าน ของ ผู้มา รับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช มี ระดับความพึงพอใจมาก พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ($p>0.05$) ปฏิเสธสมมติฐานการ ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากวันที่ผู้มารับบริการส่วนใหญ่

มาใช้ บริการในวันทำการ ให้บริการอย่างทั่วถึง ให้บริการที่เท่าเทียมกัน (เมื่อทำการค้นคว้าวิจัยเพื่อนำมา ศึกษา การสอดคล้อง ไม่พบว่าวิจัยของผู้ใดกล่าวถึงความแตกต่างของวันที่มารับบริการ)

2) เวลาที่มารับบริการ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านเวลาที่มารับบริการทั้ง 5 ด้านของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช มีระดับความพึงพอใจมาก พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.05$) ปฏิเสธสมมติฐานการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากเวลาที่ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มาใช้ บริการในเวลาทำการ ให้บริการอย่างทั่วถึง ให้บริการที่เท่าเทียมกัน เวลาที่ทำการตรวจเหมาะสม (เมื่อทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเพื่อนำมาศึกษา การสอดคล้อง ไม่พบว่าวิจัยของผู้ใดกล่าวถึงความแตกต่างของวันที่มารับบริการ)

3) ความสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านความสัมพันธ์ที่มารับบริการทั้ง 5 ด้านของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช มีระดับความพึงพอใจมาก พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ($p < 0.05$) ตรงตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลเป็นทั้งบุคคลเดียวกัน และเป็นทั้งบิดา มารดา ญาติ พี่น้อง คนรู้จักมักคุ้น (เมื่อทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเพื่อนำมาศึกษาการ สอดคล้อง ไม่พบว่าวิจัยของผู้ใดกล่าวถึงความแตกต่างของความสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ)

4) ระบบบริการ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านระบบบริการที่มารับบริการทั้ง 5 ด้านของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระ พรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช มีระดับความพึงพอใจมาก พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ($p < 0.05$) ตรงตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากระบบบริการที่ผู้มารับบริการใน ครั้งนี้ มาบริการด้วยระบบที่แตกต่างกัน ระบบบริการฉุกเฉิน ระบบบริการดูแลด้วยตนเอง ระบบ

บริการแพทย์ระดับชั้น (เมื่อทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเพื่อนำมาศึกษาการสอดคล้อง ไม่พบว่าวิจัยของผู้ใดกล่าวถึงความแตกต่างของระบบบริการ)

5) ที่พักอาศัย ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านที่พักอาศัยทั้ง 5 ด้าน ของผู้มารับ บริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช มีระดับความพึงพอใจ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($\alpha > (0.05)$) ตรงตามสมมติฐานการ ศึกษาวิจัยในครั้งนี้เนื่องจากผู้มารับบริการมีสิทธิการรักษาที่เท่าเทียมกัน ทำให้ผู้มารับบริการมีความรู้สึกต่อการบริการที่แตกต่างกันไป ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัย ของสุรเดช ทองแกมแก้วและคณะ (2553) ได้ศึกษา เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการพบว่า ที่พักอาศัยที่แตกต่างกันมี ระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน (เมื่อทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเพื่อนำมาศึกษา การสอดคล้อง ไม่ พบว่าวิจัยของผู้ใดกล่าวถึงความแตกต่างของที่พักอาศัย)

6) ระยะเวลา ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านระยะทางทั้ง 5 ด้านของผู้มารับ บริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช มีระดับความพึงพอใจ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ตรง ตามสมมติฐานการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากระยะทางที่ผู้มาใช้บริการมีระยะทางที่แตกต่างกัน ไป ซึ่งอาจจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้ บริการ (เมื่อทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเพื่อนำมา ศึกษาการ สอดคล้อง ไม่พบว่าวิจัยของผู้ใดกล่าวถึงความแตกต่างของระยะทาง)

7) พาหนะ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านพาหนะทั้ง 5 ด้านของผู้มารับ บริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพระพรหม จังหวัด นครศรีธรรมราช มีระดับความพึงพอใจมาก พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไ 2 0.0ราปฏิเสธสมมติฐานการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากพาหนะที่ใช้มารับบริการส่วนใหญ่เป็น พาหนะที่ใช้กันทั่วไปคือ รถจักรยานยนต์ รถยนต์ (เมื่อทำการศึกษา

ค้นคว้าวิจัยเพื่อนำมาศึกษาการ สอดคล้อง ไม่พบว่าวิจัยของผู้ใดกล่าวถึงความแตกต่างของพาหนะ)

8) สิทธิการรักษา ผลการเปรียบเทียบปัจจัยด้านสิทธิการรักษาที่ระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านของ ผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพะพราหม จังหวัด นครศรีธรรมราช ไม่สามารถบอกความแตกต่างได้ เนื่องจากในเขตพื้นที่รับผิดชอบของพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง ตำบลช้างซ้าย อำเภอพะพราหม จังหวัด -ศรีธรรมราช ประชากรใช้สิทธิการรักษาด้วยบัตรประกันสุขภาพ 100 %

9) ค่ารถ ผลการเปรียบเทียบปัจจัยด้านค่ารถกับระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านของผู้มารับ บริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพะพราหม จังหวัด นครศรีธรรมราช ไม่สามารถบอกความแตกต่างได้ เนื่องจากในเขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง ตำบลช้างซ้าย อำเภอพะพราหม จังหวัด นครศรีธรรมราช มีค่าบริการรถรับจ้างน้อยกว่า 50 บาท 100 %

7.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ส่วน คือ

7.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัยครั้งนี้

1) ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านอัตรายาคัยไม่ตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยตามลำดับ ดังนั้นควรให้ ความสำคัญต่อการบริการในด้านต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นกับผู้ที่มารับบริการ เพื่อสร้างความ ประทับใจให้กับผู้ที่มารับบริการให้มีความรู้สึกที่ต้องการจะกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพะพราหม จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ ได้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนั้นบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านท่าช้าง อำเภอพะพราหม จังหวัดนครศรีธรรมราช ทุกคนควรรักษาระดับการให้บริการ ต่อผู้มารับบริการให้ดีขึ้นต่อไป

3) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง สามารถนำผลการวิจัยเป็นข้อมูล พื้นฐานในการวางแผน กำหนดนโยบายและจัดทำโครงการ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสุขภาพต่อ ประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง

7.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อพัฒนากระบวนการและรูปแบบในการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบในการให้บริการ ตลอดจนการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มารับ บริการและญาติผู้มารับบริการให้มีรูปแบบการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานต่อไป

8.บรรณานุกรม

กิตติมา ปรีดีติติก. (2529), **ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. กระทรวงสาธารณสุข แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่10 พ.ศ.2550-2554.**

กนกพร ลีลาเทพินทร์ และคณะ. (2554), **การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL, พ ญา ไ ท ย , ก ร ง เ ท พ ฯ , มหาวิทยาลัยมหิดล**

กมลรัตน์มวงษ์ และวัลลภา คชภักดี. (2007). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนเขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10.**

เข็มจิรา พุ่มกาหลง. (2555). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**

จุฑารัตน์ ทิพญาณ และวัลลภา คชภักดี. (2007). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนมัย, อำเภอรักษาและอำเภอยุทธยเขต,ตรัง**

จรัล สุวรรณเวลา. 2541, การประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อบทบาทและหน้าที่ที่สถานประกอบการ, สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). ความหมายของการให้บริการ
ใ ห้ บ ริ ก า ร
<http://www.servicearts.wordpress.com> การ
บริการคั่นหาวันที่ 5 กรกฎาคม 2547.

ดิเรก ฤกษ์หรรษา. (2528). ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ เฉลิมชาฎการพิมพ์.

ทวีพงษ์ หนินคำ. (2541:8), ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสุขภาพภิบาลริมใต้จังหวัดเชียงใหม่, การ ค ้น ค ว ่า แ บ บ อี ส ร ะ ร . ม . ศ . มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่,

น้ำฝน มุกตากุล และคณะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกสว่าง. (2553). ภาพลักษณ์ใหม่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกสว่าง อำเภอสำโรงจังหวัดอุบลราชธานี.

นภารัตน์ ชูทองรัตน์. (2544). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีตามความคิดเห็นของครูเอกชน ประเภทสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพฯ, วิทยานิพนธ์ ค.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพฯ.

ปรีดา แต่อารักษ์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารกับความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ประเวศ วะสี. (2543). สุขภาพในฐานะอุดมการณ์ของมนุษย์, พิมพ์ครั้งที่ 3, นนทบุรี สำนักงานปฏิรูปสุขภาพ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

ราชบัณฑิตสถาน. 2542, ความหมายของความพึงพอใจในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน, 2542, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์

ไพรพนา ศรีเสน. (2544), ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราชคณะแพทย์ศิริราชพยาบาล, กรุงเทพฯ: คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล.

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง. (2556). ข้อมูลเกี่ยวกับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าช้าง ต. ช้าง ช ำ ย อ . พระพรหม จ . นครศรีธรรมราช,

รัฐพงษ์ อุดมศรี, สุชีพ พริยสมิทธิ์. (2550). ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจ: กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลตำรวจ

ลัดดา ฤกษ์สุภผล. (2011). ความพึงพอใจของผู้รับบริการติดต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี, ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2535). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่, กรุงเทพฯ,

ธรรมนิติ วิทย์ เทียงบูรณ ธรรม. (2541). การจัดการสมัยใหม่, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วาณี ทองเสวด. (2548). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์, กรุงเทพฯ วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์,

สุคนธ์ จันอุไร. (2538). คอนสดีทิวทิฟเฮเทอโรโครมาตินคนไข้โรคมะเร็งปากมดลูก, กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527,2 แผ่น(73)

เฟรม. สราลี ตั้งเจริญและคณะ/, รองศาสตราจารย์สมพล พุ่งหว่า. (2554). พฤติกรรมระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการแผนแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกระทุ่มแบนจังหวัด สมุทรสาคร.



สรานัน อนุชน, (2555). **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลมวกะแก้ว**.

สุรเดช ทองแกมแก้ว และคณะ. (2553). **ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผู้ให้บริการ.**

สายจิตร์ สุขสงวน, (2546), **ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ**, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2546.

สุพล ธนุรักษ์. (2540). **ความพึงพอใจของเกษตรกรในโครงการผลิตหน่อไม้ฝรั่งแบบครบวงจร:ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัด นครปฐม**, กรุงเทพมหานคร : วิทยาลัยเกษตรศาสตร์,

สง่า ภู่นรงค์. (2540). **ความหมายของการบริการ**, คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจงานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์กองบริการงานทั่วไปสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.

หลุย จำปาเทศ. (2542). **ศึกษาสภาพและเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูเจ้าหน้าที่โครงการอาหารกลางวัน**, ศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปรับปรุงโครงการ ครบทุกคนอย่างมีคุณภาพของโรงเรียนประถมศึกษ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 2

อารมณ อินทรเจียว และวนิดา ปริญญาศักดิ์. (2541). **การวิจัยเชิงคุณภาพทางการพยาบาล**, วารสารพยาบาล, 42(2), 16-31.

อเนก สุวรรณบัณฑิต. (2548). **จิตวิทยาบริการ**, กรุงเทพมหานคร : อุดลพัฒน์กิจ

Aday,L.Anderson, R.1975,Development of indices of access to medicalcare,Ann Arbor,MI:health Administration press.

Carnpbeel, 1976, "On the nature of Organizational effectiveness",New Perspectiveson Organizational Effectiveness.Edited by Goodman, Paul S.and PenningsJohannes M.San Francisco : Jossey-Bass Publishers.

Donabedian, 1980. The Definition of Quality and Approaches to its Assessment (Vol.1).Michigan: The University of Michigan.

Gilmer,vonB.1971,Industrial and organizational psychology,New York:McGraw Hill Book.

Good,Carter V,1973, Dictionary of Education, New York:McGraw Hill Book.

Maslow, 1954,Maslow's general theory of human motivation.

Kotler,& Armstrong, 2002.Principles of marketing (99h ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Muchinsky,pavl M,1990, psychology Appliedto work :An Introduction to Industrial andOrganization psychdlogy.California:Brook/cole Pubishig company.

Freud,S.1989.Group Psychology and The Analysis of The Ego Sigmund Freud. New York:Bantam Books.

Vroom, H,victor.1964.work and motivation. New York:wiicy and sons Inc.

Yamane T, 1967,Elementary sampleory.New Jersey:Prentice Hall.