

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้าน สุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองห้วยทะเล
อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

Satisfaction of service recipients Health at Health Promotion Hospital Hua Thale
Mueang District, Nakhon Si Thammarat province

ชญาภัทร พันธุ์งาม¹ ทวีนนท์ นามโคตร² และศิริพร ราชบัวน้อย³
คณะสาธารณสุขศาสตร์¹ คณะนิติศาสตร์² สาขาการบัญชี คณะบริหารศาสตร์³

มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา ศรีสะเกษ
99 หมู่ 6 ต.โพธิ์ อ.เมือง จ.ศรีสะเกษ 33000
*E-mail: aon_sak06@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้าน สุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านเหมืองห้วยทะเล และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้าน บุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านเหมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น ประชากรที่มารับ บริการด้านสุขภาพ จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยต่างๆ กับระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการโดยใช้ t-Test

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่บ้านเหมืองห้วยทะเลตำบลนาเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยใช้สูตร Taro Yamane จากประชากรทั้งหมด 5,727 คน โดยใช้ แบบสอบถามกับระดับความพึง พ้อใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองห้วยทะเล พบว่า กลุ่มส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านอรรถาศัยของการให้บริการ ด้านคุณภาพของการ ใช้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ มี ระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยแบ่งเป็นด้านความพึงพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ด้าน อรรถาศัยของการให้บริการความพึงพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 ด้านคุณภาพของการใช้บริการความพึงพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการความพึง พ้อใจมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) และเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ ศาสนา สิทธิการรักษาแตกต่างกัน มีระดับ ความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน($p > 0.05$)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริการ, ผู้รับบริการ, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ABSTRACT

The objective of this research was to study the level of satisfaction of the people who received health services at Ban Muengthaleh Health Promotion Hospital and also personal factors deemed to have affected their satisfaction of the services as provided by this hospital. The hospital was located in Ban Muengthaleh, Muang District, Nakhon Si Thammarat. The sampling population consisted of 400 people. Questionnaires were used for collecting data. The collected data was then analyzed yielding frequency, percentage, mean, and standard deviation figures. t-Test was also utilized to compare various factors with the people's level of satisfaction. The population consisted of 5,727 people. Taro Yamane's formula was used for finding the number of sampling population (400).

Results from the research showed that most of the people involved in the study were satisfied with the services as provided by the hospital. They were most satisfied with the personnel's temperament, quality of services, and available information. There was statistically significant difference ($p < 0.05$) when personal factor namely occupation was analyzed. However, the study found that there was no statistically significant difference when factors namely gender, age, marital

status, level of education, religious belief, and monthly income, religious belief, and right to health guarantee were taken into consideration ($p > 0.05$).

Keywords: satisfaction, services, client, Tambon Health Promotion Hospital

1. บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านวัฒนธรรมต่างๆ โดยมีโรงพยาบาลเป็นองค์การสุขภาพที่มุ่งเน้นให้บริการแก่ ผู้ป่วย หรือ ผู้รับบริการในด้านการดูแลสุขภาพของประชาชนด้านการรักษาพยาบาล การป้องกัน โรค การส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสุขภาพของผู้รับบริการมากขึ้นโดยส่วนใหญ่ พบว่า ปัญหา เกี่ยวกับการจัดการบริการทำให้ผู้รับบริการไม่พอใจ พบว่า ปัญหา ระบบบริการที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการ ดังนั้นจึงมีการพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขให้สอดคล้องกับ สถานะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสังคม เพื่อให้ประชาชนเกิดความพอใจสูงสุดตามหลัก บริหารแนวใหม่ผู้รับบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล ความคิดเห็นของผู้รับบริการจะสะท้อนปัญหาอย่างแท้จริงของระบบบริการ นอกจากนี้ยังมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่มีความชำนาญการ ในด้านการรักษาการ จัดบริการสุขภาพอนามัยแก่ผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ ดังนั้นในโรงพยาบาลจึงเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการบริการใน โรงพยาบาล (กระทรวงสาธารณสุข, 2545)

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการสูงขึ้น ซึ่งมีความจำเป็น ที่ทุกโรงพยาบาลจะต้องจัดบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของ ผู้รับบริการดังนั้นในการบริหารจัดการควรนำหลักการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) เป็นกลยุทธ์สูงสุดในการดำเนินงาน เนื่องจากการจัดการคุณภาพโดยรวม เป็น การพัฒนาคุณภาพบริการ โดยใช้หลักการให้ทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปรับปรุง คุณภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง (บุญเรือง ไตร เรื่องวรรณ, 2542) เป็นการปรับปรุงการบริการเป็นสำคัญให้โอกาสแก่บุคลากรได้ทำงานอย่าง แท้จริง และเป็นผลผลักดันให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนี้ยังช่วยให้บุคลากรทุกคนมีความสามารถในการค้นหาปัญหาเห็นความสำคัญของการวางแผน และมุ่งเน้นการทำงานเป็น ระบบ โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพมีการบริหารข้ามสายงาน และมีระบบการ พัฒนาคุณภาพอย่าง

ต่อเนื่อง ซึ่งหมายถึงระบบการจัดการโดยรวมที่กระทำโดยบุคลากรทุกคนทุก ฝ่ายอย่างเป็นระบบ (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และชานี จิตตรีประเสริฐ, 2541)

ระบบบริการสาธารณสุขไทยประสบผลสำเร็จในการขยายความครอบคลุมของสถาน บริการสาธารณสุข โดยมีโครงสร้างหน่วยบริการทั้งระดับปฐมภูมิ และทุติยภูมิกระจายครอบคลุม ทุกจังหวัด และต่อมาก็มีการจัดหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแก่ประชาชนไทยโดยมีเป้าหมายหลัก เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่จำเป็น

โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจึงเป็นโครงการที่เน้นการพัฒนาการบริการขั้นปฐม ภูมิ (Primary Care Unit) ให้มีประสิทธิภาพเพราะการบริการด้านปฐมภูมิเป็นการบริการด้าน พื้นฐานที่ทุกคนควรได้รับ แต่จะปรับเปลี่ยนบทบาทจากเดิมมีเพียงการตั้งรับประชาชนที่มารับ บริการเป็นการทำงานเชิงรุกร่วมด้วย คือ การเข้าไปหาประชาชนไปให้ความรู้เรื่องต่างๆ เกี่ยวกับ การดูแลสุขภาพของตนเอง และครอบครัวเมื่อทุกคนดูแลสุขภาพตนเองได้โรคร้ายไข้เจ็บก็ลดน้อยลง จำนวนผู้ป่วยตามโรงพยาบาลก็ลดลง และเป็นโครงการที่ประชาชนไทยทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับ บริการสุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอหน้ากันด้วยเกียรติศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกันโดยที่ภาระ ค่าใช้จ่ายไม่เป็นอุปสรรคที่จะได้รับสิทธินั้นทำให้ทุกคนมีโอกาสในการรักษาเท่าเทียมกัน (กระทรวงสาธารณสุข, สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, 2545)

ดังนั้นในการบริการผู้ป่วยของหน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาลเป็นสถานบริการด้านแรกมี ความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการตามความคาดหวังของ ประชาชน กิจกรรมของแต่ละหน่วยงาน ย่อมมีผลกระทบต่อกิจกรรมในส่วนอื่นๆ ด้วยโดยทุกระบบ จะมีลักษณะร่วม คือ มีเป้าหมายมีผลลัพธ์มีการใช้ทรัพยากรและมีกระบวนการร่วมกันการ นำ แนวคิดของการจัดการคุณภาพโดยรวมมาใช้กับผู้ป่วยเป็นการส่งเสริมให้มีการบริการที่เหมาะสม กับสภาพ และความต้องการของผู้รับบริการทำให้มีมาตรฐานของการบริการบนหลักการของการ จัดการคุณภาพโดยรวม เนื่องจากผู้ให้บริการมีความเข้าใจผู้รับบริการ และจะเน้นผู้รับบริการเป็น ศูนย์กลาง มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ

เท่าเทียมกันทุกระดับ และมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเป็นแนวคิดที่เป็นพื้นฐานที่สำคัญของการจัดการคุณภาพโดยรวมการปรับปรุงพัฒนาภายในองค์กรต้องมาจาก ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และบุคลากรทุกหน่วยงานจะต้องมองภาพรวมของการทำงานทั้งหมดอย่างเป็นระบบจึงเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนที่จะต้องเข้าใจบทบาท และหน้าที่ ของตนเองในการจัดการคุณภาพโดยรวมจะช่วยพัฒนาคุณภาพบริการให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลด้านสาธารณสุขได้เน้นหนักให้สถานพยาบาลของรัฐบาลปรับปรุงประสิทธิภาพของการบริการสาธารณสุข (สิริดวงนา เกตุวิชิต, 2550)

ตำบลนาเคียนเป็นตำบลหนึ่งในอำเภอเมืองที่มีสถานบริการระดับปฐมภูมิในพื้นที่ คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเหมืองห้วยทะเล ให้บริการในพื้นที่มีจำนวน 5,727 คน และมีท่าเล ที่ตั้งของตำบลที่มีพื้นที่ติดกับชุมชนเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทำให้ประชาชนมี ความหลากหลายทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และมีตัวเลือกในการใช้บริการด้านสุขภาพทั้งโรงพยาบาลขนาดใหญ่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ คลินิกเอกชน เป็นต้น การพัฒนา สถานบริการสุขภาพจึงต้องอาศัยการศึกษาทำความเข้าใจความอยู่ ความต้องการความคิดเห็น ปัญหาในพื้นที่ เพื่อให้การพัฒนาเข้าถึงทุกกลุ่มบุคคลไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำกัน (ที่มา: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช, 2556)

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้คณะผู้วิจัยได้เล็งเห็นความจำเป็นที่มีสถานบริการระดับปฐมภูมิ ในพื้นที่ คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเหมืองห้วยทะเล และ ความสำคัญของความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่สถานบริการสุขภาพ เมื่อศึกษาแล้วจึงส่งผลกระทบต่อระบบบริการสุขภาพทั้งด้านผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเหมืองห้วยทะเล ของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเปรียบเทียบปัจจัยด้านต่างๆ ของผู้รับบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เหมืองห้วยทะเลของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ แห่งการพัฒนาคุณภาพ

ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเหมืองห้วยทะเลต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลบ้านเหมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้าน สุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช

3. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาได้ ดังนี้

3.1 ด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองห้วย ทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 4 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 5, 6, 7 และ 8

3.2 ด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนทั้งชายและหญิงที่อาศัยอยู่ในเขต พื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช ทั้งหมด 4 หมู่บ้าน จำนวน 5,727 คน (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้าน เหมืองห้วยทะเล, 2556) และผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเนะ (Yamanae, 1973) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3.3 ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มารับบริการ สุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช และเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของผู้มารับบริการสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช

4. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ดังนี้

4.1 เพศ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสุขภาพแตกต่างกัน

4.2 อายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อการใช้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.3 สถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อการใช้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช

4.4 ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อการใช้บริการ สุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช

4.5 อาชีพ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อการใช้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.6 รายได้ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อการใช้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.7 ศาสนา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อการใช้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.8 สิทธิการรักษา แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันต่อการใช้บริการ สุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

5.2 ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลของผู้มารับบริการด้าน สุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช

5.3 ผลการวิจัยที่ได้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปกำหนด และวางแผนงานบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) แบบเปรียบเทียบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มา รับบริการสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

6.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

6.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้เป็น ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 5,727 คน (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล, 2556)

6.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 5,727 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการ คำนวณขนาดตัวอย่างของทาโร่ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่า ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 ซึ่งจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 373.88 คน โดยมี วิธีการคำนวณดังต่อไปนี้

6.1.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ บังเอิญ (Accidental sampling) จากผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัว ทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมาใช้บริการระบบบริการด้านสุขภาพระหว่างเวลา 08.00 - 16.00 น. ในวันเวลาตั้งแต่วันที่ 6 พฤษภาคม พ.ศ. 2556 ถึง 6 กรกฎาคม พ.ศ. 2556 ซึ่งการเลือกตัวอย่างนี้จะเลือกผู้มารับบริการรายใหม่ตามวันเวลาที่กำหนดจนครบ 400 คน

6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

6.2.1 แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคล ลักษณะของข้อ คำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองห้วยทะเล เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน ออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความ สะดวกที่ ได้รับการบริการ ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการใช้บริการ และด้าน ข้อมูลที่ได้รับบริการ โดยมีข้อความที่เป็นที่ความหมายลักษณะคำตอบจัดเป็นระดับความพึงพอใจ โดยใช้การกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของ (Likert Scale) ดังนี้

พอใจมากที่สุด หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

พอใจมาก หมายถึง มีความพึงพอใจมาก คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน

พอใจปานกลาง หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน

พอใจน้อย หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน

พอใจน้อยที่สุด หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองห้วยทะเล การแบ่งเกณฑ์วัดคะแนนเฉลี่ยโดยแปรผล และอธิบายตัวแปรแต่ละด้าน แบ่งออกเป็น 5 ช่วงระดับ โดยใช้พิสัย(ไม่นิยมใช้ เนื่องจากจะมีผลต่อคะแนนที่ได้และการปัดเศษของตัวเลขนิยมใช้ตามหลักการของเขตจำกัดล่างและเขตจำกัดบนของค่าตัวเลข) ของช่วงคะแนนตามแนวคิด ของ Best (1977) โดยแบ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 4.50-5.00
หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 3.50-4.49
หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61- 3.40 2.50-3.49
หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 1.50-2.50
หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 1.00-1.49
หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ป่วยที่ได้รับบริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้าน เหมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

6.2.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยนำไปทดลองใช้แบบสอบถามกับประชาชนที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่ม ตัวอย่างในการวิจัย (Try out) โดยทดลองทำกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน นำมาวิเคราะห์หาความ เชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.877

6.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอน และ เงื่อนไขในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

6.3.1 ผู้ศึกษาได้ติดต่อประสานงานกับบ้านเหมืองห้วยทะเล ตำบลนาเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

6.3.2 ผู้วิจัยเข้าพบ และแนะนำตัวต่อหัวหน้าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมือง ห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้นำชุมชน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ หมู่บ้านเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำการวิจัย และทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล

6.3.3 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามในเดือน พฤษภาคม 2556 จนถึง เดือนกรกฎาคม 2556 ซึ่งผู้วิจัยได้ลงพื้นที่ดำเนินการเก็บแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยผู้ศึกษาทำการอธิบาย แบบสอบถามอย่างละเอียดแก่กลุ่มตัวอย่าง และทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองจะใช้ ระยะเวลาประมาณ 5 - 10 นาทีต่อกลุ่มตัวอย่าง 1 คน โดยมีเงื่อนไขในการเก็บข้อมูลดังนี้

1) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้เข้ารับบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2) ทำการเก็บรวบรวมแบบบังเอิญกับกลุ่มตัวอย่างทุกคนที่เข้ารับบริการสุขภาพใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

3) หากผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำกว่า 12 ปี จะทำการเก็บแบบสอบถามกับ ผู้ปกครองแทน

4) ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามกับผู้เข้ารับบริการคนละ 1 ชุด

5) ถ้าเก็บรวบรวมยังไม่ครบ ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บแบบสอบถามกับผู้ที่เคยเข้ารับบริการภายในหมู่บ้าน

6.3.4 นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด เพื่อนำไป วิเคราะห์ และประมวลผลต่อไป

6.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจัดระเบียบ และทำการวิเคราะห์ ข้อมูล โดยใช้สถิติทางการวิจัยดังนี้

6.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของบุคคลต่อเดือน ศาสนา และ สิทธิการรักษา โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

6.4.2 การวิเคราะห์ระดับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการบ้านเมืองห้วยทะเล อำเภอ เมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช วิเคราะห์โดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation; S.D.)

6.4.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของบุคคลต่อเดือน ศาสนา และสิทธิการรักษา กับการ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยใช้ค่าสถิติ t-Test

7. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

7.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยโดยสรุปมีดังนี้

7.1.1 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1) ปัจจัยด้านบุคคล จากผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ 59.50 มีอายุอยู่ในช่วง 30 - 39 ปี กับอายุ 66 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.00 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.00 จบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 38.25 ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.50 รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 6,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.25 นับถือศาสนาอิสลาม

คิดเป็นร้อยละ 92.25 และสิทธิการรักษา ส่วนใหญ่ ใช้บัตรประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 62.75

2) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการพบว่า การประเมิน ระดับความพึงพอใจของการให้บริการภาพรวม มีความพึงพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 โดยแบ่งเป็นด้านความพึงพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 ด้านอรรถาธิบายของการให้บริการความพึงพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 ด้านคุณภาพของการใช้ บริการความพึงพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการความพึงพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46

3) ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับ บริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช

เพศต่างกัน มีความพึงพอใจรับบริการด้านสุขภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้าน สุขภาพที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่ แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

รายได้ของบุคคลต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านสุขภาพที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ศาสนาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเมืองห้วยทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช ไม่ แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

สิทธิการรักษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

อายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

อาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

7.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพ และผลการศึกษาเพื่อ เปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้าน เหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถนำเสนอผลการศึกษามาอภิปรายผล ดังนี้

7.2.1 เพศ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับ บริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) เนื่องจากผู้มารับบริการที่สถานบริการสุขภาพไม่ว่าจะ เป็นเพศชาย หรือ เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการในสถานบริการอยู่ในระดับมาก เช่น ด้าน คุณภาพของการใช้บริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ใช้เวลาในการรอรับบริการไม่นานเกินไป และ เชื่อมั่นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ การบริการที่เท่าเทียมกัน หรือ สิทธิในการรักษา ทำให้การ บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารมณ อินทร์ เจริญ และวนิดา ปริญญาศักดิ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการการตรวจ การรักษาที่แผนก ผู้ในโรงพยาบาลบางรัก พบว่า เพศไม่มีความแตกต่างของความพึงพอใจ

7.2.2 อายุ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับ บริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) เนื่องจากสถานพยาบาลมีแพทย์ พยาบาล และบุคลากรอื่นๆที่ให้บริการอย่างทั่วถึง และให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยไม่

แบ่งแยกอายุ ไม่ว่าจะเป็นคนชรา เด็ก หรือ ผู้พิการการบริการมีความสะดวก รวดเร็ว โดยคำนึงถึงระยะเวลาในการรอรับบริการไม่นานเกินไปเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย อธิบายดี สุภาพ อ่อนน้อม และเอาใจใส่ผู้มา รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญพร จันทร์หนู และอาจ ยุทธ เนตินากุล (2552) ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการเพื่อสุขภาพในเมืองทองธานี อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสพาเพื่อสุขภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

7.2.3 สถานภาพการสมรส ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีระดับความ พึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอ เมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของธัญพร จันทร์หนู และอาจ ยุทธ เนตินากุล (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการเพื่อสุขภาพในเมืองทองธานี อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสพาเพื่อ สุขภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7.2.4 ระดับการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ($p = 0.05$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารมณ อินทร์ เจริญ และวนิดา ปริญญาศักดิ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับ บริการการตรวจการรักษาที่ แผนก ผู้ในโรงพยาบาลบางรัก พบว่า เพศ และระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างของความพึงพอใจ

7.2.5 อาชีพ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับ บริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) เนื่องจากผู้มารับบริการที่มีอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานบริการสุขภาพที่เจ้าหน้าที่ให้บริการที่เท่าเทียมกัน สุภาพ อ่อนน้อม และเอาใจใส่ผู้มารับบริการ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัย ของอนงค์นาฏ แก้วไพฑูรณ์ (2554) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัด

นครสวรรค์ พบว่า บุคคลที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7.2.6 รายได้ของบุคคลต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ของบุคคลต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) เนื่องจากสถานบริการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการสุภาพ อ่อนน้อม และให้บริการที่เท่าเทียมกัน เอาใจใส่ผู้มารับบริการ ให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และผู้มารับบริการสามารถนำคำแนะนำที่ได้รับจากการบริการนำไปใช้ได้ทำให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการ หรือ สิ่งที่คุณมารับบริการคาดหวังไว้ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ชำชียะ मुख และเซาซัน หะยือฮาชา (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ตำบลโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี พบว่า รายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจใน ระบบบริการแพทย์ระดับต้นที่แตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

7.2.7 ศาสนา ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีศาสนาต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) เนื่องจากการบริการของสถานบริการให้บริการเท่าเทียม กันไม่แบ่งแยกศาสนาเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งต่อการให้บริการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการของสถานบริการสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงเพชร สุวรรณชาติ พ.ศ. 2552 - 2553 ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านสาธารณสุข โภชนา โภชเภสัช ระบบสัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่างๆ ระหว่าง พ.ศ. 2552 - 2553 ในเขต เทศบาลนครหาดใหญ่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านศาสนาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงการพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่

7.2.8 สิทธิการรักษา ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสิทธิการรักษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการด้านสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) เนื่องจากผู้มารับบริการมีสิทธิการรักษา ที่แตกต่างกันทำให้ผู้มารับบริการมีความรู้สึกต่อการบริการที่แตกต่างกันไป อาจเกิดจากการที่ผู้มารับ บริการไม่สามารถใช้คำแนะนำที่ได้รับ

จากการบริการนำไปใช้ ส่งผลให้ไม่สามารถตอบสนอง ความ ต้องการของผู้มารับบริการได้ อาจเกิดจากผู้บริการ ไม่มีเวลาในการดูแลตัวเอง ระยะเวลาในการรับ บริการ หรือ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการมีการเปลี่ยนแปลงตามเวลา ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัย ของ แวรอร ฮานิง สาเล็ง, รอหानी เอียดหวัง และกาภิระห์ ตาเฮร์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการเลือกใช้สถาน บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะลุ โปะของ ประชาชนอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี พบว่า ผู้มารับบริการที่มีสิทธิการรักษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการเลือกใช้สถานบริการสุขภาพที่โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลตะลุโปะ ในระบบ บริการฉุกเฉินแตกต่างกัน ระบบการดูแลการรักษาตัวเองแตกต่างกัน

7.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ส่วน คือ

7.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัยครั้งนี้

- 1) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการศึกษากับด้านความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการ และด้านอรรถาธิบายของการให้บริการที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นควรให้ ความสำคัญกับผู้ที่มารับบริการ เพื่อได้รับการบริการที่สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- 2) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ ได้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพ ตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัด นครศรีธรรมราช ทุกคนควรรักษาระดับการ ให้บริการต่อ ผู้มารับบริการให้ดีขึ้น

7.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาหาความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านต่างๆ เช่น ด้านความสะดวกที่ ได้รับจากการบริการ ด้าน อรรถาธิบายของการให้บริการ และด้านความคิดเห็นเป็นต้น
- 2) ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสุขภาพเพิ่มเติมในด้านการ ประสานงานของการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เพื่อช่วยประเมินระบบบริการ ให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8. บรรณานุกรม

การทรวงสาธารณสุข. (2545). **โครงการหลักประกันสุขภาพ.**

- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิก สหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไทยปรกาการ จำกัด อำเภอไชย ปรกาการ จังหวัดเชียงใหม่.
- แวรอฮานิง สาเล้ง, รอหानी เอียดหวัง และกรีมะห์ ตาเฮร์. (2555). ความพึงพอใจต่อการเลือกใช้สถาน. บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลตะลุโบะ ของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. งานวิจัยวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา นครศรีธรรมราช.
- กฤษสิริ รื่นรมย์, เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และสาวิกา อุนหนันท์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึง พอใจของผู้รับบริการ.
- โกสินทร์ อินทวิเศษ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริการของสถานีอนามัยตำบลปากฉลุย อำเภอ ท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี. (ภาคนิพนธ์ปริญญา สาธารณสุขศาสตร์บัณฑิต, คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล).
- เชมจิรา พุ่มกาหลง. (2551). ความพึงพอใจของผู้ป่วย นอก ต่อ คุณ ภาพ การ ให้ บริการ ของ โรงพยาบาล.
- ปทุมธานี คณิต ดวงหัสดี. (2537). สุขภาพจิตกับความ พึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้น ประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของ จังหวัดขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). ความหมายของการ บริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬารณ์ มหาวิทยาลัย.
- จินตนา บุญงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการ ปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: ฟอร์แมทพริ้นติ้ง.
- ชาริณี เดชจินดา. (2535). ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหา ความพึงพอใจ.
- ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2548). ความพึงพอใจในการ บริการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ. ชิก มันต์ รอยด์. (1983). ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมัก ไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยา มีส่วนช่วย สร้างให้เกิดพฤติกรรม.
- ดุขฎี ประสพทรัพย์. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ตาม โคร ง การ ประ กั้น สั ง ค ม ศึ ก ษา ก ร นิ สถานพยาบาลในจังหวัดนนทบุรี. (ภาคนิพนธ์ พัฒนาบริหารศาสตรบัณฑิต, สาขาการวิเคราะห์ และการวางแผนทางสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์).
- ธัญธร ธรรมรักษ์. (2542). ความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนที่มีรับบริการการตรวจการรักษา ที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า. กรุงเทพฯ มหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประกายดาว. (2536). ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสอง แบบของมนุษย์.
- ประณีต โสภณพิศ และคณะ. (2544). การประเมิน คุณภาพบริการตามความคิดเห็นของ ประชาชนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทรวงอก ในระยะเวลาเปลี่ยนผ่าน ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า, วารสารโรงพยาบาลทรวงอก.
- ประเวศ วะสี. (2543). การตั้งระบบสุขภาพเชิงรุก เพื่อ สร้างสุขภาพดี. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัย สาธารณสุข.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการดำเนินงานด้าน สาธารณูปโภคไฟฟ้า แสงสว่าง ระบบ สัญญาณจราจร เครื่องหมายจราจรต่างๆ ระหว่าง พ.ศ. 2552-2553 ในเขตเทศบาล นครหาดใหญ่, (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์).
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และคณะ. (2544). หลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, ความพึงพอใจ. พจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.
- ลัดดา ฤกษ์ศุภผล. (2544). ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพ รัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี, วารสาร การแพทย์ และวิทยาศาสตร์สุขภาพ. 18(3). ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม มหาวิทยาลัย
- ศรีนครินทร์วิโรฒ วิชัย. (2531). ความพึงพอใจมีส่วน เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. (วิทยานิพนธ์

- วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). **ให้ความหมายของการบริการ.**
- วรพงษ์ เฉลิมวีระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ.** กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).
- วุฒิมงคล ไตรพิพัฒน์. (2538). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากคลินิกนรีนมาสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ,** (ภาคินพนธ์ปริญญาพัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม, สถาบันชาติพัฒนาบริหารศาสตร์).
- ศิริพร ดันติพลูวินัย. (2538). **แนวทางการบริการในธุรกิจ.** กรุงเทพฯ: เศรษฐสภาลาดพร้าว.
- สถาบันวิจัยประชากร และสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2531). **การใช้บริการสาธารณสุขของประชาชนในท้องถิ่นชนบท.**
- สิริ ดวงนภา เกตุวิจิตร. (2550). **ศึกษาข้อมูลเพื่อเลือกบริการที่คิดว่าดีที่สุดสำหรับตนเอง.**
- สุเทพ. (2541). **สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือ กระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ.**
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). **ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง,** มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุพล ธนบุรีรักษ์. (2540). **ความพึงพอใจของเกษตรกรในโครงการผลิตหน่อไม้ฝรั่งแบบครบวงจร: ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดนครปฐม.** (วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). **ความพึงพอใจสถานบริการที่มีต่อการให้บริการ.**
- สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์. (2545). **โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นามมีบุ๊กส์.
- หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. (2542). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดพิษณุโลก.** (วิทยานิพนธ์, ห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย).
- หลุย จำปาเทศ. (2533). **จิตวิทยาการจูงใจ.** กรุงเทพฯ: บริษัทสามัคคีสาส์นจำกัด,
- อดุลย์ วิริยเวชกุล. (2551). **แพทย์ลาออก “สนองเมดิคัลฮับ”** วารสารวงการแพทย์.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรณ์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหัวตุ 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์.** มหาบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรถพร คำคม. (2539). **ความพึงพอใจ: ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขา กรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** (วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- อรสา ถิ่นจอม. (2538). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ.**
- อนง สุวรรณบัณฑิต และคณะ. (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ.**
- อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลศักดิ์ ตีระจินดา. (2535). **การวางแผนจัดการ และการประสานงานในโรงพยาบาล พิมพ์ครั้งที่ 4.** เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล1 หน่วยที่ 1-7, , มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อุทัยพรรณ สุตใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี.** (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- Aday and Andersen “Theoretical and methodological issue in sociological studies of consumer satisfaction with medical care.” *Social Science and Medicine.* 12 (1978).
- Best, 1981, *Absolute Criteria*
- Good, cV. (1973). *Dictionary of education,* 3 rded. New York: McGraw-Hill.
- Hornby, AF. (2000). *Advance learner's dictionary,* 6 thed, London, England: Oxford University.
- Maslow,A.H. (1998). *Motivation and Personality.* New York: Harper & Row.
- Parasuraman. (1985). *Zeithaml, Berry.*
- Quirk, R. (1987). *London dictionary of contempory English,* 2 nded, London, England.
- Sigmund Freud. (1989). *Civilization and Its Discontents* (The Standard Edition),



Wolman, BB. (1973). **Dictionary of behavioral science**, 1st ed., New York: VanNostrand.

Yamane, T. (1967). **Statistics: An introductory analysis**. New York: Harper & Row.