

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา

A study of the satisfaction of service providers towards health services of health promotion  
hospitals Sae Sub- district, Krong Pinang District, Yala Province

วิชาญ แสงสุวรรณ<sup>1</sup> อมฤทธิ์ จันทนลา<sup>2</sup> และอนันตยา เนียมคล้าย<sup>3</sup>

<sup>1</sup>สาขาการบัญชี <sup>2</sup>สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

99 หมู่ 6 ต.โพธิ์ อ.เมือง จ.ศรีสะเกษ 33000

<sup>3</sup>คณะนิติศาสตร์ วิทยาลัยเฉลิมกาญจนาระยอง

333/3 หมู่ 3 ตำบลวังหัว อำเภอแกลง จังหวัดระยอง 21110

\*E-mail: kruvon\_49@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการต่อ การให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ และ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลกับระดับความ พึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้าน สุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ ที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ จำนวน 400 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น และผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแล้ว ดำเนินการเก็บ ข้อมูลตั้งแต่ 6 พฤษภาคม - 6 กรกฎาคม 2556 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ มารับบริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลสะเอะ จังหวัด ยะลา โดยการใช้สถิติ -Test ผลการศึกษาพบว่า เพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อด้านความ สะดวกที่ได้รับการบริการ ด้านอรรถาศัยของการให้บริการ ด้านคุณภาพของการใช้บริการ และ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ไม่ แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ ) อายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อด้านความ สะดวกที่ได้รับการบริการ ด้านอรรถาศัยของการ ให้บริการ ด้านคุณภาพของการใช้บริการ และ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ ) สถานภาพต่างกัน มีระดับ ความพึงพอใจต่อด้าน ความสะดวกที่ได้รับการบริการ ด้านอรรถาศัยของการให้บริการด้านคุณภาพของการใช้บริการ และ ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ ) การศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อ ด้านความสะดวกที่ได้รับการ บริการ ด้านอรรถาศัยของการให้บริการ ด้านคุณภาพของการใช้ บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ ) ศาสนาต่างกัน มีระดับความพึง พ้อใจต่อด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ ด้านอรรถาศัยของ การให้บริการ ด้านคุณภาพของ การใช้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับบริการไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ ) สิทธิการรักษาต่างกัน มี ระดับ ความพึงพอใจต่อด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการแตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ( $p < 0.05$ ) ด้านอรรถาศัย ของการให้บริการ ด้านคุณภาพของการใช้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน ( $p > 0.05$ )

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, การให้บริการด้านสุขภาพ



### Abstract

This research is a descriptive research. The objective is to study the level of satisfaction. Of service providers towards health services of the Sae Health Promotion Hospital and to compare personal factors and satisfaction levels of service recipients towards service provision Health Health Promotion Hospital Tambon Sa Mie samples are those who received services at the Health Promotion Hospital Tambon satay of 400 people tasked with collecting data. The questionnaire that the researcher created And then passed the quality inspection tool Collect Data from 6 May - 6 July 2013 Data analysis using frequency distribution statistics such as percentage, mean, frequency, standard deviation And compare the level of satisfaction of those To receive services to the health service of the Sae Health Promotion Hospital , Yala Province by using Statistics- Test. Results of the study showed that different sexes had a high level of satisfaction towards Convenient to receive from the service The hospitality of the service The quality of the service and the information received. No difference (  $p > 0.05$ ). Age of difference has a level of satisfaction towards opposition. Convenient to receive from the service The hospitality of the service The quality of the service and the information received. Not different (  $p > 0.05$ ). Different status Have a level of satisfaction towards objections The convenience received from the service The hospitality of the quality of service And the information received from the service is not different (  $p > 0.05$  ). Have a high level of satisfaction The convenience received from the service The hospitality of the service The quality of the service and the information received. No difference (  $p > 0.05$  ). Different occupations had a level of satisfaction towards the convenience received from the service. The hospitality of the service The quality of the service and the information received. Not different (  $p > 0.05$ ) in different income Satisfaction level To the convenience received from the service The hospitality of the service The quality of service usage and the information received from the service were not different (  $p > 0.05$  ). Different religions had different levels of satisfaction. Satisfied with the convenience received from the service The hospitality of the service Regarding the quality of service usage and the information received from the service, there was no difference (  $p > 0.05$ ). Different treatment rights had a significant level of satisfaction towards the convenience received from the service, statistically significantly different. Important (  $p < 0.05$ ) The hospitality of the service Quality of service And information that has been provided Not different (  $p > 0.05$ )

**Keywords** : satisfaction , health services

### 1.บทนำ

การเปลี่ยนแปลงสังคมปัจจุบันประชาชนมีบทบาทมากในเรื่องการพิทักษ์สิทธิของตนเอง ประชาชนมีการศึกษาสูงขึ้น เทคโนโลยีต่างๆมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วมีการรับรู้ข่าวสาร ต่างๆทั่วถึงมีทางเลือกในการรักษาหลากหลายส่งผลต่อความคาดหวัง หรือความ

ต้องการในบริการ เพิ่มมากขึ้น ผู้รับบริการจะสนใจมากขึ้น ในมาตรฐาน และคุณภาพในการรับบริการ เมื่อไม่พอใจก็จะเกิดการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายความเสียหายจากสถานบริการ หากหน่วยงานให้บริการ โดยไม่ คำนึงคุณภาพ และความสนใจ ตัวผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการ ไม่พึงพอใจ และไม่เลือกใช้ บริการ ดังนั้น การ

บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาเมื่อเข้ารับบริการในสถานบริการทาง สุขภาพ ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของสุขภาพที่หลาย คนหันมาให้ความสำคัญทั้งคุณภาพ และการบริการของเจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข (จรัล สุวรรณเวลา, 2541)

การให้บริการระดับปฐมภูมิเป็นลักษณะของบริการขั้นแรกๆที่ประชาชนในระดับบุคคล ครอบครัวและชุมชนสามารถเข้ามาใช้บริการด้านสุขภาพ ที่รัฐบาลชุดปัจจุบันได้กำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วนเพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่กำหนดสิทธิ ของประชาชนด้านสุขภาพไว้ 2 มาตรา ได้แก่ มาตรา 52 ระบุว่า บุคคลย่อมได้รับสิทธิเสมอกันใน การรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถาน บริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ และมาตรา 82 ระบุว่า รัฐ ต้องจัด และส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่รับบริการที่ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง อย่างไรก็ตามยังพบว่าความไม่ เป็นธรรมในการเข้าถึงบริการสาธารณสุข ยังคงดำรงอยู่ อันเนื่องมาจากจำนวนเจ้าหน้าที่สาธารณสุขไม่เพียงพอ โดยเฉพาะ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล รวมถึงเจ้าหน้าที่ด้านวิชาชีพอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับรองรับปัญหาด้านสาธารณสุขที่ทวีจำนวนมากขึ้น การขาดความเป็นธรรมในการกระจายของบุคลากรสาธารณสุขรวมถึงการกระจายของโรงพยาบาลตติภูมิชั้นสูงที่มีการกระจุกตัวบางพื้นที่ด้วย (สำนักงานโครงการปฏิรูป ระบบสุขภาพแห่งชาติ, 2545)

การบริการที่จำเป็นสำหรับปัญหาสุขภาพใหม่ เช่น บริการระยะกลาง และบริการระยะยาว สำหรับผู้มีภาวะทุพพลภาพหรือพิการ ทั้งในชุมชน และในสถาบันยังไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควร การบริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางกายทั้งชั่วคราว และถาวรเกือบทั้งหมดจำกัดอยู่ในโรงพยาบาลใหญ่ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการสำหรับผู้ป่วยที่มีภาวะทุพพลภาพ โดยเฉพาะสำหรับผู้ป่วยที่อยู่ในชนบท ระบบบริการปฐมภูมิจากคุณภาพ

และไม่เข้มแข็ง แม้ว่าจะมีแนวคิดในการผลักดันให้เกิดบริการปฐมภูมิซึ่งครอบคลุมบริการสาธารณสุขมูลฐานด้วย แต่ในทางปฏิบัติยังไม่มีดำเนินการ ผลักดันอย่างเป็นระบบ สถานบริการปฐมภูมิของรัฐซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีบุคลากรไม่เพียงพอ มีทิศทางการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชนไทยได้รับ บริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ และคุณภาพ รวมทั้งมีความยั่งยืนทางการเงินการคลัง รัฐต้องจัดให้มีกลไกระดับชาติทำหน้าที่อภิบาลระบบบริการสาธารณสุข รวมทั้ง กลไกที่ทำหน้าที่ควบคุมกำกับ และพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุข และกลไกที่ทำหน้าที่ควบคุม กำกับ และพัฒนาการใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีที่เหมาะสม การผลิตบุคลากรที่ จำเป็นในการตอบสนองต่อปัญหาสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการกระจายให้เป็นธรรมเป็นสิ่งที่ต้องจัดการให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม บริการปฐมภูมิโดยแพทย์ หรือบุคลากรด้านสาธารณสุขประจำ ครอบครัว เป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการให้เกิดขึ้นโดยเร็วอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บริการครอบคลุม ประชากรอย่างทั่วถึงทั้งในเขตเมือง และชนบท และเชื่อมต่อกับระบบบริการสาธารณสุขระดับอื่นๆ โดยมีระบบการส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขให้สอดคล้องกับความจำเป็นด้านสุขภาพของประชาชนในแต่ละพื้นที่ ให้บริการสาธารณสุขแบบองค์รวมที่มีความ ต่อเนื่องทั้งด้านรักษา ส่งเสริม ป้องกัน ฟื้นฟู และบริการสุขภาพในชุมชน ตลอดจนร่วมกับทุกภาค ส่วนในการแก้ปัญหาสุขภาพของประชาชนในชุมชนที่สืบเนื่องมาจากปัจจัยนอกระบบบริการ สุขภาพ (สำนักงานวิจัยเพื่อการพัฒนาหลักประกันสุขภาพไทย, 2553)

ตำบลสะเอะ เป็นตำบลหนึ่งในอำเภอกรงปินัง ที่มีสถานบริการระดับปฐมภูมิในพื้นที่ คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ มีทำเลที่ตั้งติดกับอำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา ทำให้ ประชาชนมีความหลากหลายทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา และมีตัวเลือกในการ ใช้บริการด้านสุขภาพ ทั้งโรงพยาบาลขนาดใหญ่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

คลินิกเอกชน เป็นต้น การพัฒนาสถานบริการสุขภาพจึงต้องอาศัยการศึกษาทำความเข้าใจความเป็นอยู่ ความต้องการ ความคิดเห็น ปัญหาในพื้นที่ เพื่อให้การพัฒนาเข้าถึงทุกกลุ่มบุคคลไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำกัน (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ, 2555)

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้คณะผู้วิจัยได้สังเกตเห็นความจำเป็น และความสำคัญของความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากสถานบริการสุขภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์แห่งการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สะเอะ ต่อไป

## 2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการ ให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา

## 3.ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้กำหนดขอบเขตในการศึกษาเฉพาะผู้ ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลสุขภาพ ตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา ประชากรทั้งหมด 5,070 คน (โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลสะเอะ, 2555) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน กำหนดการเก็บข้อมูลระหว่าง 6 พฤษภาคม 2556 ถึง 6 กรกฎาคม 2556

### 3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการด้าน

สุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัด ยะลา ประกอบด้วย

1. การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการด้าน สุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา มีด้าน ความ สะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านคุณภาพของการ ให้บริการ ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ บริการ

2. การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับ บริการต่อการให้บริการด้าน สุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา คือ ด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และสิทธิการรักษา

### 3.2 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา มีเขตพื้นที่ รับผิดชอบทั้งหมด 4 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งหมด 5,070 คน (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ, 2555) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้จำนวน 5,070 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน

#### 3.2.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้จะศึกษาในเขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา ทั้งหมดจำนวน 4 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1, หมู่ที่ 2, หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 6 (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ, 2555)

## 4.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการด้านสุขภาพของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา

2. ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับ บริการต่อการ ให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา

3. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะสามารถนำไปเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ และเป็นข้อมูล พื้นฐาน เพื่อให้หน่วยงานได้พัฒนา

## 5.ระเบียบการวิจัย

### 5.1 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่เข้ารับบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา โดยจำนวนประชากรทั้งหมด 5,070 คน (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ, 2555)

### 5.2 กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่าง ใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยการ กำหนดตัวอย่างจากจำนวนประชากร 5,070 คน ซึ่งคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีของ Taro Yamane (1973) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

ดังนั้นขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้ เท่ากับ 370.74 คน และเพื่อลดความคลาดเคลื่อน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็น 400 คน

### 5.3 การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยมี หลักเกณฑ์การถามแบบสอบถามจากผู้มารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา จำนวน 400 คน โดยมาใช้บริการระบบบริการสุขภาพระหว่างเวลา 08.00-16.00 น. ในวันเวลาตั้งแต่วันที่ 6 พฤษภาคม ถึง 6 กรกฎาคม 2556 ซึ่งการเลือกตัวอย่งนี้ จะ เลือกผู้มารับบริการจริง ตามวันเวลาที่กำหนด จนได้ครบ 400 ราย

### 5.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจ เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ

อำเภอกรงปินัง จังหวัดยะลา โดยนำ แบบสำรวจจากงานวิจัยของการิระมี ตาเฮร์, รอฮานี เอียดหวัง, และแวรอฮานิง สาเล็ง (2555) ซึ่ง แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการมี 4 ด้าน เป็นแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ ทั้ง 4 ด้าน

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
- 2) ด้านอธยาศัยของผู้ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของการใช้บริการ
- 4) ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ

เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ ซึ่งแบ่งเป็นเป็น 5 ระดับ (Likert Scale, 1932) 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

เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ การแบ่งเกณฑ์วัดคะแนนเฉลี่ยเพื่อแปรผล และอธิบายตัวแปรแต่ละด้าน แบ่งออกเป็น 5 ช่วงระดับ โดยใช้พิสัยของช่วงคะแนนตามแนวคิดของ Best (1977)

3.68- 5.00 หมายถึง มาก

2.34- 3.67 หมายถึง ปานกลาง

1.00- 2.33 หมายถึง น้อย

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะ ของ

ผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สะเอะ อำเภอกองปิ้ง จังหวัดยะลา

### 5.5 การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัย

การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขปัญหา เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยนำไปทดลองใช้แบบสอบถามกับประชาชนที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย (Try Out) โดยทดลองทำกับประชาชน บ้านท่าจาม ตำบลช้างซ้าย อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 คน ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.84

**5.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล** การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

5.6.1 ผู้วิจัยได้รายงานตัว และแนะนำตัวกับหัวหน้าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลสะเอะ อำเภอกองปิ้ง จังหวัดยะลา เพื่อขออนุญาตเก็บแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ อำเภอกองปิ้ง จังหวัดยะลา

5.6.2 ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลโดยเก็บข้อมูลจากผู้มารับ บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ อำเภอกองปิ้ง จังหวัดยะลา จำนวน 400 คนโดย การใช้แบบสอบถามในการถามผู้ที่มารับบริการหลังจากได้รับบริการเสร็จแล้ว โดยทำการเก็บ แบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 6 พฤษภาคม ถึง 6 กรกฎาคม 2556

5.6.3 ผู้วิจัยอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามของข้อมูลทั่วไป แบบวัดระดับความ พึงพอใจของผู้มารับ บริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สะเอะ และแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถได้แสดงความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะในระดับความพึงพอใจของผู้มารับ บริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ โดยอธิบายขั้นตอนวิธีการทำแบบสอบถาม

5.6.4. ผู้วิจัยทำการทดสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม มีความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล

### 5.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

5.7.1 การศึกษาข้อมูลทั่วไปของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ อำเภอกองปิ้ง จังหวัดยะลา โดยการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และค่า ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

5.7.2 การเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการ ให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ อำเภอกองปิ้ง จังหวัดยะลา ใช้ การวิเคราะห์ โดยการ ใช้ ค่า t-Test

## 6.สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

### 6.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลสะเอะ อำเภอกองปิ้ง จังหวัดยะลา และเปรียบเทียบปัจจัยด้าน บุคคลกับระดับความ พึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการ ให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล สะเอะ อำเภอกองปิ้ง จังหวัดยะลา

การวิจัยครั้งนี้ประชาชนที่ศึกษา คือ ประชาชน ตำบลสะเอะ อำเภอกองปิ้ง จังหวัดยะลา จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากประชาชน ในพื้นที่ตำบล สะเอะ อำเภอกองปิ้ง จังหวัดยะลา ที่มารับบริการที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งผ่านการ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และหาค่าความเชื่อมั่นโดย หาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.73 โดย



ทำการเก็บจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตั้งแต่วันที่ 6 พฤษภาคม 2556 จนถึงวันที่ 6 กรกฎาคม 2556 ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลกับระดับความพึงพอใจ โดยใช้ t-Test ผลการวิจัยโดยสรุปมีดังนี้

6.1.1 การศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการของผู้ให้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลสะอะ อำเภอกองปิ้ง จังหวัดยะลา

1) ปัจจัยส่วนบุคคลลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกได้ดังนี้ เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.75 รองลงมาคือ เพศชาย ร้อยละ 32.25 อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาคือ อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.50 สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 19.50 ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 27.25 อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 59.00 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.50 รายได้เดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี รายได้สูงกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.75 ศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนับถือศาสนาอิสลาม คิดเป็นร้อยละ 99.00 รองลงมาคือ ศาสนาพุทธ คิด เป็นร้อยละ 1.00 และสิทธิการรักษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสิทธิการรักษาบัตรประกัน สุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 97.75 รองลงมาคือ บัตรประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 1.75

2) ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สะอะ อำเภอกองปิ้ง จังหวัดยะลาผลการศึกษา พบว่า การประเมิน

ระดับความพึงพอใจของการให้บริการภาพรวมมี ความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.30 โดยแบ่งเป็น ด้าน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน เท่ากับ 0.45 ด้านอรรถยาศัยของการให้บริการ มีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.51 ด้านคุณภาพของการใช้บริการ มีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.61 และด้าน ข้อมูลที่ได้รับบริการ มีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.46

3) ผลการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อ การให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะอะ อำเภอกองปิ้ง จังหวัดยะลา

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และสิทธิการรักษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันกับระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะอะ อำเภอกองปิ้ง จังหวัดยะลา ( $p > 0.05$ )

## 6.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ด้านสุขภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะอะ อำเภอกองปิ้ง จังหวัดยะลากับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และสิทธิการรักษา มีระดับความ พึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1) เพศผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับ บริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะอะ ไม่แตกต่างกัน และไม่สนับสนุนสมมติฐาน เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง มี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่น ด้าน ข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการ



บริการ ด้านอัยศาสตร์ของการให้บริการ และด้านคุณภาพของการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัย ของรุ่งดาว ดอกไม้ (2552) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลเอกชนใน กรณีฉุกเฉิน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพฯ และปริมณฑลไม่แตกต่างกัน

2) อายุผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับ บริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลละเอะ ไม่แตกต่างกัน และไม่สนับสนุนสมมติฐาน เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปมี ความพึงพอใจมาก เช่น ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ที่มีราคาเหมาะสม และได้รับการรักษาที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ด้านอัยศาสตร์ของการให้บริการที่มีบริการเป็นกันเอง และให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้ม แยม แจ่มใส ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านคุณภาพของการใช้บริการ ที่ให้บริการ เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งดาว ดิศอกไม้ (2552) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ การ ให้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉิน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของบุญอาภา สุขมีชัย และคณะ (2554) ได้ศึกษาความ

พึงพอใจของผู้มารับบริการนวดแผนไทย ณ คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเมืองสงขลา คน พบว่า อายุที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการรับบริการนวดแผนไทยไม่แตกต่างกัน

3) สถานภาพผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ มารับบริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลละเอะ ไม่แตกต่างกัน และไม่สนับสนุนสมมติฐาน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก อาทิเช่น ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านอัยศาสตร์ของการให้บริการที่มีบริการ

เป็นกันเอง ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการที่มี ความสะดวก รวดเร็ว และด้านคุณภาพของการใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญอาภา สุขมีชัย และคณะ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับ บริการนวดแผนไทย ณ คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเมืองสงขลา พบว่า สถานภาพที่ต่างกัน มี ระดับความพึงพอใจในการรับบริการนวดแผนไทยไม่แตกต่างกัน

4) การศึกษาผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ มารับบริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลละเอะ ไม่แตกต่าง กัน และไม่สนับสนุนสมมติฐาน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ได้รับการศึกษามีความพึงพอใจ มาก เช่น ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการที่ได้รับผลการรักษาตรงตามความต้องการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการที่มีขั้นตอนในการรับบริการที่ไม่ยุ่งยาก และซับซ้อน ด้านอัยศาสตร์ของการให้บริการที่มีความมั่นใจในการรักษาผู้ป่วย และด้านคุณภาพของการใช้บริการที่พอใจในการตรวจ รักษา สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งดาว ดิศอกไม้ (2552) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉิน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพฯ และ ปริมณฑลไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของบุญอาภา สุขมีชัย และคณะ (2554) ได้ศึกษาความ พึงพอใจของผู้มารับบริการนวดแผนไทย ณ คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเมืองสงขลา พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการรับบริการนวดแผนไทยไม่แตกต่างกัน

5) อาชีพผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับ บริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลละเอะ ไม่แตกต่างกัน และไม่สนับสนุนสมมติฐาน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเกษตรกรส่วนใหญ่มีความพึง พื่อใจอยู่ในระดับมาก เช่น ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้าน



อรรถศาสตร์ของการให้บริการ และด้านคุณภาพของการใช้ บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญอาภา สเม็ชย์ และคณะ (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มา รับบริการนวดแผนไทย ณ คลินิกแพทย์ แผนไทย โรงพยาบาลเมืองสงขลา พบว่า อาชีพที่ต่างกัน มีระดับ ความพึงพอใจในการรับบริการ นวดแผนไทยไม่แตกต่างกัน

6) รายได้ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่มี รายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้มารับ บริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลสะเอะ ไม่แตกต่างกัน และไม่สนับสนุนสมมติฐาน เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีรายได้มี ความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ เช่น คำนข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านอรรถศาสตร์ของการให้บริการ ด้าน ความสะดวกที่รับจากการบริการ และด้านคุณภาพของการใช้ บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งควา ดีดอกไม้ (2552) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลเอกชนใน กรณีฉุกเฉิน ในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มี ต่อ คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน

7) ศาสนาผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการที่มี ศาสนาต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้มา รับบริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลสะเอะ ไม่แตกต่างกัน และไม่สนับสนุนสมมติฐาน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการคือ ศาสนาอิสลาม มี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่น ด้าน ข้อมูลที่ได้รับบริการ ความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านอรรถศาสตร์ของการให้บริการ และด้านคุณภาพของการ ใช้บริการ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเขา ชัน หะยือฮา และซำซียะ มูซอ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ ได้รับบริการที่โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกโพธิ์ อำเภอกอพนธ์ จังหวัดปัตตานี โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ ได้รับ บริการ ณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โคก โพธิ์ ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน พบว่า ศาสนา ไม่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่ได้รับบริการที่

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โคก โพธิ์ ในระบบ บริการฉุกเฉิน บริการดูแลตนเอง ระบบการแพทย์ระดับ ตัน ระบบบริการทาง การแพทย์พิเศษ ระบบการแพทย์ แผนไทยไม่แตกต่างกัน

8) สิทธิการรักษาผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับ บริการที่มีสิทธิการรักษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ของ ผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านสุขภาพของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ ไม่ แตกต่างกัน และไม่สนับสนุนสมมติฐาน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสิทธิ การรักษาที่ใช้สิทธิบัตร ประกันสุขภาพมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่น ด้าน อรรถศาสตร์ของการ ให้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ความ สะดวกที่รับจากการบริการ และด้านคุณภาพของการใช้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของลีศนา ฤกษ์ศุภผล (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับ .ต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามราชมารีย์ พบว่า ปัจจัยด้านสิทธิการรักษา ไม่มี นัยสำคัญทางสถิติในทุกด้านของการให้บริการ สองด้าน ความสะดวกที่รับจากการบริการ มีความพึงพอใจน้อย ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70

### 6.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

6.3.1 จากการศึกษา พบว่า สิทธิการรักษาของผู้ มารับบริการแตกต่างกัน ต่อความสะดวกที่ ได้รับจากการ บริการ ด้านระยะเวลาในการพบแพทย์ ดังนั้น ควรมี ระยะเวลาการให้บริการที่แน่นอน และเป็นมาตรฐาน เพื่อ ความสะดวกของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล

6.3.2 จากการศึกษา พบว่า การให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสะเอะ มี ระดับความพึง พอใจอยู่ในระดับมาก ในทุกๆด้าน ดังนั้น จึงควรรักษา รูปแบบการให้บริการให้ดี ยิ่งขึ้นต่อไป เพื่อเป็นแนวทาง ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการต่อไป

### 6.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

6.4.1 ควรมีการศึกษาการทำวิจัย โดยการหา ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านบุคคลกับระดับความ พึงพอใจ

และควรมีการศึกษาตามกลุ่มวัย เช่น วัยเด็ก วัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการ พัฒนางานวิจัย และง่ายต่อการแก้ไขเฉพาะกลุ่มได้อย่างตรงเป้าหมาย

6.4.2 ควรมีการศึกษาการทำวิจัย โดยการใช่วิธีการเปรียบเทียบกับหลายระบบ เช่น ระบบ แพทย์แผนไทย ระบบการบริการทันตกรรม ระบบแพทย์ฉุกเฉิน ระบบการดูแลรักษาตนเอง ระบบ บริการแพทย์ระดับต้น และระบบการดูแลที่บ้าน และการดูแลโดยชุมชน

## 7.บรรณานุกรม

กันยา กาญจนบุรานนท์. (2536). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเบื้องต้นในเอกสารการสอนหน่วยที่ 1 ชุดวิชาการรักษาพยาบาลเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 13. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,

การิมะห์ ตาเฮร์ และคณะ. (2555). ความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตะลุโบะ ของประชาชนอำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี. (วิทยาศาสตร์บัณฑิต, (สาธารณสุขศาสตร) วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา นครศรีธรรมราช).

กิตติยา ปรีดีติติก. (2524). ความหมายของความพึงพอใจ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.,

กุลธนา ธนาพงศ์ธร. (2530). หลักการให้บริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล, สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จรัส สุวรรณเวลา. (2541). คุณภาพของการบริการ. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร.

จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. (2543). ความหมายของคุณภาพบริการ. นนทบุรี:โครงการสำนักพิมพ์สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, ,

ชวิณี เดชจินดา. (2530). ความหมายของความพึงพอใจ. (สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพมหานคร)

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). ความเชื่อสัจธรรมของผู้ให้บริการ, กรุงเทพมหานคร.

โชคชัย ชยธวัช. (2547). ความหมายของความพึงพอใจ. กรุงเทพมหานคร : ซี.พี.บุ๊ค สแตนดาร์ด.

เชาซัน หะยือฮา และซำซียะ มูซอ. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกโพธิ์ อำเภอกอพนธ์ จังหวัดปัตตานี, (วิทยาศาสตร์บัณฑิต, (สาธารณสุขศาสตร) วิทยาลัยเฉลิมกาญจนา นครศรีธรรมราช).

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2545). คุณสมบัติการบริการ, กรุงเทพมหานคร : ธรรมกมลการพิมพ์.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2545). ความหมายของคุณภาพบริการ, กรุงเทพมหานคร : ธรรมกมลการพิมพ์.

บุญอาภา สุขมีชัย และคณะ. (2554). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการนวดแผนไทย ณ คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเมืองสงขลา, วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา.

เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร. (2542). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาล สมเด็จพระยุพราชเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี, กรุงเทพมหานคร

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ. (2530). ความหมายของการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.

มนตรี เฉียบแหลม. (2536). ความหมายของความพึงพอใจ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กรุงเทพมหานคร.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2535). ลักษณะความพึงพอใจ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, กรุงเทพมหานคร.

ยงยุทธ พงษ์สุภาพ. (2541). คุณลักษณะบริการทางการแพทย์. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิโกลบอลคิมทอง.

- รัฐพงษ์ อุดมศรี. (2551). ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจ กรณีศึกษา: แผนกผู้ป่วยนอก, (หลักสูตรรัฐประศาสนมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต) กรุงเทพมหานคร,
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2533). ความหมายของการบริการ. สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต, กรุงเทพมหานคร,
- รุ่งดาว ดีคอกไม้. (2552)., ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรณี อุกฉน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ลัคนา ฤกษ์สุภผล. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกัน และสังคม, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วันเพ็ญ แก้วปาน และคณะ. (2542) การให้บริการสุขภาพในโรงพยาบาล, คณะสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). ลักษณะของการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร :บริษัทประชาชนจำกัด.
- วราภรณ์ รัชตะวรรณ. (2539). ความหมายการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร :เอ็มพันธ์จำกัด.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. (2540). ระบบบริการสุขภาพ, พิมพ์ครั้งที่ 2. วารสารมติชน, กรุงเทพมหานคร
- สมปอง จันทรี. (2540). ทฤษฎีความพึงพอใจ, คณะศิลปศาสตร์ ( การจัดการทางการกีฬา ), มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร,
- สมิต สัมภกร. (2545). ความหมายของการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุขุม นวลสกุล. (2538). ความหมายของการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ.
- สุจิตตรา ชำนิวิทย์กรณ์. (2533). ความหมายของการบริการ, คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร, สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด. (วิทยานิพนธ์, การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม)
- สำนักงานวิจัยเพื่อการพัฒนาหลักประกันสุขภาพไทย. (2553). โครงการหลักประกันสุขภาพ, สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, กรุงเทพมหานคร
- สำนักงานโครงการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ. (2545). ความสำคัญหน่วยปฐมภูมิ, สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ, กรุงเทพมหานคร
- สำนักมาตรฐานการศึกษา. (2545). ลักษณะของงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- ศุภสิทธิ์ พรรณจุณทัย. (2543). การบริการสุขภาพ, สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขกระทรวงสาธารณสุข, กรุงเทพมหานคร.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). ความหมายของความพึงใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.
- องค์การอนามัยโลก. (2489). สิทธิพื้นฐานของมนุษย์ชน
- องค์การอนามัยโลก. (2521). ความหมายของสุขภาพ องค์เอื้อวัฒนา. (2543). ความหมายของการบริการ, มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร,
- อรพินท์ ไชยเชื้อ, 2542, ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช, มหาวิทยาลัยมหิดล
- Aday, L., Anderson, R., 1975, Development of indices of access to medical care. Ann Arbor, MI, Health Administration Press.



- Best, John W, 1977, Research in Education, Englewood Cliffs, Prentice Hall, New Jersey, Inc.
- Brown, L. D., Franco, L. M., & Hatzel, N. R., 1992, Quality Assurance of Healthcare becon Developing Countries, Russell Sage Foundation, New York.
- Cowell , F.A.,1986, Microeconomic principles,Hill Book Company, New York McGraw. Good, 1973, Dictionary of Education.Education. Edited by Carter V. Good, Hill book Company, New York McGraw.
- Khat and Daenate Brenda, 1992, Bureaucracy and the Public, Basic Books, New York.
- Kotler, P., 2000, Marketing Management (Millennium.ed.), New Jersey, Prentice Hill.
- Maslow, 1994, Maslow's general theory of human motivation, New York. Millet, J.D. 1954. Management in the Public Service. New York, McGraw-Hill.
- Oliver, 1997, Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer, New York, NY
- McGraw-Hill. Oscamps Stuart, 1988, Teaching Students, A EUTS Production Exter University TeachingServices, Macmilian Publishing, New York.
- Shelly, 1975, Responding to Social Change, Hutchison, Pennsylvania Dowden Press, Inc.Sigmund Freud, 1989, Group Psychology and The Analysis of The Ego Sigmund Freud, Bantam Books, New York.
- Vroom, V.H., 1967, Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal.Boston, Harvard Business School Press.
- Weber Max. 1966, The Theory of Social and Economic Organization, Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person, New York.
- William, J.F., 1956, The Administration of Health Education and Physical Education, W.B. Saunders Company, Philadelphia.
- Yamane, Taro, 1973, Statistics: An Introductory Analysis, Third edition, Harper and Row Publication, New York.