



การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพ
ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในพื้นที่ชานเมืองและชนบท
จังหวัดนครศรีธรรมราช

Comparative Study on the Public's Satisfaction Concerning Services as
Provided by Sub-District Health Promotion Hospitals Situated in the
Suburban and Rural Areas, Nakhon Si Thammarat Province

รองศาสตราจาร్ย์ สมศักดิ์ บุตราช
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกานุจนา
อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000
E-mail : bsomsak29@hotmail.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมตำบล (รพ.สต.) ของจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจเป็นรายด้านและภาพรวมของประชาชนที่อาศัยในเขตชานเมืองและเขตชนบท จำนวนตัวอย่างวิจัยรวมทั้งสิ้น 2,348 คน เครื่องมือวิจัยใช้แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยนักศึกษาสาธารณสุขศาสตร์ชั้นปีที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนาใช้ จำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงทางอิสระ การประมาณค่าเบนช่วง (95 % CI) และการทดสอบ ที่ (t-Test)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ไปใช้บริการสุขภาพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสุขภาพของ รพ.สต. ในภาพรวม ทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.14 ซึ่งจัดอยู่ในระดับ “มาก” หากแยกเป็นเขตชานเมืองและเขตชนบท มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) = 4.18 และ 4.12 ตามลำดับ ซึ่งจัดอยู่ในระดับ “มาก” ทั้งสองเขตพื้นที่ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้าน ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.11 ถึง 4.19 ซึ่งจัดอยู่ในระดับ “มาก” ทั้งสองเขตพื้นที่ (ขั้นนับ 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการสุขภาพในพื้นที่เขตชานเมืองและชนบท พบร้า ทั้งสองพื้นที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.005$) ในด้านความพึงพอใจรวมทุกด้าน ด้านความสะอาดจากการใช้บริการ ด้านอ้อยยาค้ายไมตรีของผู้ให้บริการ และด้านความเข้มแข็งในการให้บริการ และด้านข้อมูลสุขภาพที่ได้รับ มีความแตกต่างกันทางสถิติอย่างนัยสำคัญ ($p = 0.037$) แต่ด้านความสะอาด/ความสะอาดของอาคารสถานที่ ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ ($p > 0.25$)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการสุขภาพ, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

Abstract

The objective of this research was to study the public's satisfaction concerning services as provided by sub-district health promotion hospitals. The research was to compare levels of the public's general satisfaction involving people who resided in the suburb and rural areas. The total number of the people who were selected as sampling population were 2,348. Questionnaires were used as research instrument. Third year public health students participated in the data collection. In terms of data analysis, descriptive statistics was administered to yield frequency, percentage, mean, and standard deviation figures. The interval estimation and t-Test were used as inferential statistics.



Results of the study showed that: 1) Overall, the public's satisfaction concerning the services as provided by sub-district health promotion hospitals was at the 'high' level with mean (\bar{x}) = 4.14. For the suburb area, \bar{x} = 4.18 while it were 4.12 for the rural area. When the levels of satisfaction were compared in details, the study found that X was between 4.11 to 4.19 which were considered 'high' for both residential areas. 2) When areas of satisfaction were compared, convenience for receiving services, friendliness, confidence in quality of services and health data criteria figures showed statistical significant difference of $p < 0.05$, but there was no statistical significant difference when cleanliness and facilities data were analyzed ($p > 0.25$).

Keywords: satisfaction, health services, sub-district health promotion hospital

1. บทนำ

ในอดีตธุรกิจภายในได้การนำของนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ นายกรัฐมนตรี ได้แกล้งนโยบายต่อสภา ผู้แทนราษฎร ไว้ว่า จะปรับปรุงระบบบริการด้านสาธารณสุขโดยพัฒนาระบบบริการสุขภาพภาครัฐทุก ระดับให้ได้มาตรฐาน ยกระดับ “สถานีอนามัย” เป็น “โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล” หรือ “รพ.สต.” และ พัฒนาเครือข่ายการส่งต่อในทุกระดับอย่างมี ประสิทธิภาพ และเชื่อมโยงกันทั้งภาครัฐและเอกชน กระทรวงสาธารณสุข ได้นำนโยบายไปปฏิบัติ โดย กำหนดตนนโยบายและให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพ ของประชาชน ทั้งในเขตเมืองและชนบท และจัดทำ แผนพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พ.ศ. 2552-2555 ขึ้น ได้พัฒนาศักยภาพและกระจายสถาน บริการระดับปฐมภูมิ บุคลากรและอุปกรณ์ โดยการ ยกระดับสถานบริการ เช่น สถานีอนามัย ได้เปลี่ยนเป็น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) โดยมี เป้าหมายว่า ในปี 2553 และ 2554 จะยกระดับสถานี อนามัยเป็น รพ.สต. จำนวน 2,000 และ 7,770 แห่ง ตามลำดับ จึงคาดหมายว่า ปี 2555 จะมี รพ.สต. ทั่ว ประเทศจำนวน 9,770 แห่ง นอกจากนี้ได้เพิ่มจำนวน บุคลากรให้เพียงพอในตำแหน่งที่จำเป็น และฝึกอบรม เทคนิคการให้บริการและการใช้เครื่องมือ ตลอดจนเพิ่ม อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์และภาระให้บริการ สุขภาพที่จำเป็น (สมศักดิ์ บุตราก, 2557)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ได้ถูกกำหนดให้ดำเนินงานโดยมุ่งเน้นการให้บริการปฐม ภูมิด้านสาธารณสุขแบบผสมผสานทั้งด้านส่งเสริม สุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟู สุภาพ ที่ง่ายต่อการเข้าถึง สร้างการยอมรับและความพึง

พอใจให้กับประชาชน ซึ่งการดังกล่าว รพ.สต. แต่ละแห่ง ต้องพัฒนาทั้งด้านงานในหน้าที่รับผิดชอบ อาคาร สถานที่และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำ เพื่อให้เกิดความ พึงพอใจ ประทับใจของผู้มารับบริการ และเลือกไปใช้ บริการอีกในคราวต่อไป และการดำเนินงานที่ทำให้ผู้มา รับบริการทั้งที่พอยังไม่พอยใจของ รพ.สต. จะถูก ผู้ใช้บริการนำไปพูดต่อ ๆ ในชุมชน ดังนั้น การศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อบริการที่ได้รับจาก สถานบริการแห่งนั้น ๆ จึงเป็นการประเมินผลสถาน บริการที่มีประสิทธิภาพประการหนึ่ง นอกจากนี้ปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาและรับรองคุณภาพบริการด้านสุขภาพทั้ง ด้านการรักษาและความพึงพอใจต่อการรับบริการ (Satisfaction of Services) ได้ถูกนำมาเป็นเครื่องชี้วัดที่ สำคัญของการประเมินคุณภาพบริการที่เน้น ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (สุจิตรา เหลืองอมรเดช, 2537)

จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 23 อำเภอ ปี -2548 มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 250 แห่ง โดยเฉลี่ยตำบลละ 1 แห่ง มีบุคลากร สาธารณสุขตำแหน่งต่างๆ ประมาณ แห่งละ 3-7 คน จึง จะทำให้ประชาชนในชนบทสามารถเข้าถึงสถานบริการ ระดับปฐมภูมิได้สะดวกยิ่งๆ ขึ้น และไปใช้บริการมากขึ้น (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช, 2556) จากการไปติดตามนิเทศงานการฝึกปฏิบัติงาน สาธารณสุขชุมชนแบบองค์รวมของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยฉลิม กาญจนานา นครศรีธรรมราช ใน รพ.สต. ต่าง ๆ สังเกตได้ ว่าประชาชนไปใช้บริการสุขภาพมากเป็นที่พอย แต่เมื่อ หน้าแห่นแห่นเหมือนโรงพยาบาลชุมชนหรือโรงพยาบาล ทั่วไป ซึ่งมีผู้ไปใช้บริการสุขภาพอย่างเนื่องแน่น ทำให้



สังสัยว่า อาจจะมีปัจจัยที่ทำให้ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ พึงพอใจในการไปใช้บริการสุขภาพใน รพ.สต. หรือมี ความพึงพอใจระดับใด เนื่องมาจากปัจจัยใดบ้าง และ ระหว่างเขตชานเมืองกับเขตชนบทมีความแตกต่างกัน หรือไม่ จึงได้ทำการวิจัยเรื่องนี้ขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึง พοใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสุขภาพของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่ชานเมือง และเขตชนบท จังหวัดนครศรีธรรมราช ปี พ.ศ. 2558

3. สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนในเขตชานเมืองและเขตชนบท มี ความพึงพอใจแตกต่างกันในบริการสุขภาพที่ได้รับจาก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

4. ขอบเขตการวิจัย

ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขต รับผิดชอบซึ่งปัจจุบันมี 5 แห่ง ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วง เวลาเดือนตุลาคม พ.ศ.2558 โดยศึกษาความพึงพอใจ ต่อการรับบริการสุขภาพรวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวกของบุคลากร ประจําในสถานที่ให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้าน อธิบายศัยนต์ของบุคลากร ประจําในสถานที่ให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการของบุคลากร ประจําใน สถานที่ให้บริการ ด้านการให้瞑ูลข่าวสารของบุคลากร ประจําในสถานที่ให้บริการ และด้านความสะอาดของ อาคารสถานที่ที่ให้บริการ

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและขั้นตอน การวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรการวิจัย ได้แก่ ประชาชน ที่อาศัยในเขตรับผิดชอบของ รพ.สต. ต่างๆ ไม่น้อยกว่า 6 เดือน ซึ่งปัจจุบันการสุขภาพที่ รพ.สต. นั้นๆ ในช่วง เดือนตุลาคม 2558

1.2 กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ได้มาและมี การกระจายดังนี้

1) แบบรพ.สต. ที่นักศึกษา ชั้นปีที่ 3 หรือ 4 ไปฝึกปฏิบัติงานชุมชน ออกเป็น 2 เขต คือ เขตชานเมือง และเขตชนบท แล้วสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) หา รพ.สต. ในเขต ดังกล่าว เขตพื้นที่ละ 3 แห่ง รวม 6 แห่ง ซึ่งมีประชากร ในความรับผิดชอบรวมทั้งสิ้น 33,030 คน

2) จำนวนตัวอย่างแบบง่าย ตามแต่ละ รพ.สต. ซึ่งคำนวณตามวิธีการที่ทราบจำนวน ประชากรและสัดส่วนการใช้บริการสุขภาพ (เดชาธ นิตยสุทธิ, 2534) ภายใต้ความเชื่อมั่น 95 % และ ได้ กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 2,348 คน

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็น แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 เป็น แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้รวมรวมข้อมูลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ในบริการสุขภาพด้านต่างๆ รวม 5 ด้านๆละ 5 ข้อ ตาม แนวคิดของ มิลเลต (Millet) และวัดค่าความพึงพอใจ ตามแบบของลิกเกอร์ (Likert) ได้ทำการทดสอบความ เที่ยงด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ้าของ cronbach (Cronbach's Alpha Coefficiency) รวมทุกข้อได้ค่า ความเที่ยง = 0.73 และส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อร่วมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

3. การรวบรวมข้อมูลวิจัย

ได้ให้นักศึกษาชั้นปีที่ 3 หลักสูตรสาธารณสุข ศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิม กาญจนฯ นครศรีธรรมราช ซึ่งปัจจุบันตั้งอยู่ สาธารณสุชชุมชนใน รพ.สต. แห่งนั้นๆ ซึ่งได้รับการ ฝึกอบรมการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แล้ว เป็น ผู้รวบรวมข้อมูล โดยการสุ่มแบบ “โควตา” โดยยึดเกณฑ์ คือ ให้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการทุกคนที่อินดี ให้ความร่วมมือ ตั้งแต่วันเปิดทำการแรกของเดือน ตุลาคมไปจนกว่าจะครบจำนวนที่กำหนดให้ของแต่ละ รพ.สต. หากเป็นเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี หรือผู้ที่ช่วยเหลือ ตนเองไม่ได้ ให้สอบถามข้อมูลจากผู้ปกครองหรือผู้ที่พา ไป



4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติเชิงพรรณนาใช้คำนวนความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงใช้การประมาณค่าแบบช่วง (Interval Estimation) การทดสอบค่าที่ (Independent t-test)

6. สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.72 อายุ ส่วนใหญ่ระหว่าง 40-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.07 สมรสแล้ว/ครองครู่ คิดเป็นร้อยละ 77.68 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 55.28 อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 42.04 มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,000-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 70.70 ชอบไปใช้บริการสุขภาพในช่วงเช้า คิดเป็นร้อยละ 65.38 บ้านพักห่างจากสถานบริการประมาณ 1-2 กม. คิดเป็นร้อยละ 55.66 ระบบบริการสุขภาพที่ประชาชนให้มากคือการรักษาเบื้องต้น คิดเป็นร้อยละ 78.87 และนิยมไปใช้บริการสุขภาพด้วยบัตรประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 92.46

2. ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปรับปรุงบริการสุขภาพต่อภาระงานภายใต้ภาระการให้บริการสุขภาพทั้ง 5 ด้าน พบร่วมของแต่ละด้านและรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการสุขภาพด้านต่างๆ

กิจกรรมสุขภาพ	□	S.D.	CI 95% for □	แปลผล
ด้านความสะดวกจากการใช้บริการ	4.11	0.3	4.097 ถึง 4.123	มาก
ด้านเรื่องที่ไม่ต้องเสียเวลา	4.19	0.2	4.187 ถึง 4.193	มาก
ด้านความเสี่ยงที่ต้องการให้บริการ	4.12	0.2	4.117 ถึง 4.123	มาก
ด้านข้อมูลการบริการที่ได้รับ	4.13	0.2	4.120 ถึง 4.140	มาก
ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่	4.21	0.2	4.208 ถึง 4.212	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.17	0.2	4.160 ถึง 4.180	มาก

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตชานเมืองและเขตชนบทต่อการให้บริการของ รพ.สต. ต่างๆ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพด้านต่างๆ ของ รพ.สต. ในเขตพื้นที่ชานเมืองและชนบท พบร่วมในภาพรวมทุกด้าน ประชาชนพึงพอใจการให้บริการสุขภาพของ รพ.สต. ในเขตชานเมืองมากกว่าเขตชนบทอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติ ($p < 0.005$) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาด้าน พบร่วม ในเขตชานเมืองมีพึงพอใจในด้านความสะอาดของการใช้บริการ ด้านอธิบายที่ไม่ซับซ้อนของบุคลากรและด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ประชาชนในเขตชานเมืองมีพึงพอใจมากกว่าเขตชนบทอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติ ($p < 0.005$) และ ด้านข้อมูลบริการที่ได้รับ ประชาชนในเขตชานเมืองมีความพึงพอใจมากกว่าเขตชนบทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.037$) แต่ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ประชาชนในเขตชานเมืองมีความพึงพอใจน้อยกว่าเขตชนบทอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.25$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพของ รพ.สต. ระหว่างเขตชานเมืองและเขตชนบท

บริการสุขภาพ	ชานเมือง (n= 1,148)		ชนบท (n= 1,200)		t	p
	□ ₁	S.D. ₁	□ ₂	S.D. ₂		
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	4.15	0.25	4.07	0.4	5.41**	< 0.005
ด้านอธิบายที่ไม่ซับซ้อน	6		34			
บุคลากร	4.24	0.25	4.16	0.34	6.33**	< 0.005
ด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการ	5		9			
ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่	4.13	0.20	4.03	0.34	11.04**	< 0.005
ให้รับ	4		6			
ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่	4.13	0.23	4.12	0.32	1.71*	0.037
อาคารสถานที่	1		7			
รวม	4.18	0.20	4.12	0.34	5.18**	< 0.005
	1		0			

หมายเหตุ: ** แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p < 0.01$) * แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)



7. อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ด้าน แต่ละด้านมีรายละเอียดลึกซึ้งอยู่ 5 ด้าน ซึ่ง ความพึงพอใจของประชาชนนี้มีต่อการให้บริการสุขภาพ ในด้านต่างๆ ที่ รพ.สต. ให้บริการกับประชาชนทั้งใน พื้นที่เขตชานเมือง และเขตชนบท ในจังหวัด นครศรีธรรมราช ปี 2558 ทั้งในภาพรวมและด้าน และ แต่ละเขตพื้นที่อยู่ในระดับ “มาก” และ “มากที่สุด” นับว่าเป็นที่น่าพอใจยิ่ง เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็น รายด้าน พบทั่วไปที่น่าสนใจดังนี้

ด้านความสะอาดจากการใช้บริการใน ภาพรวม พบว่า ประชาชนในพื้นที่เขตชานเมื่อมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ใน 2 ด้านคือ ความ รวดเร็วการให้บริการ และเวลาที่รอพบแพทย์ แต่เขต ชนบท อยู่ในระดับ “มาก” ส่วนการให้บริการไม่ยุ่งยาก เวลาในการให้บริการ และจำนวนบุคลากรเหมาะสมสม อยู่ในระดับ “มาก” ทั้ง 2 เขตพื้นที่ แต่ระดับความพึง พอยังคงเหลือพื้นที่ชานเมื่อมากกว่าเขตชนบทอย่างมี นัยสำคัญยิ่ง ($p < 0.005$) ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ โรสนัยนีย์ เจษะ และคณะ (2557) ซึ่งพบว่า ประชาชน พอยังการให้บริการสุขภาพด้านความสะอาดจากการ ให้บริการของ รพ.สต. แห่งหนึ่งของจังหวัด นครศรีธรรมราชในระดับ “ปานกลาง”

ด้านอธิบายไม่ดีของที่ให้บริการในภาพรวม ประชาชนในพื้นที่เขตชานเมื่อมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ “มากที่สุด” ใน 4 ด้านคือ ให้บริการเป็นกันเอง ความมั่นใจในบริการ ให้บริการด้วยความอัมมัมมั่นและใส และความใส่ใจในการให้บริการ แต่เขตชนบท อยู่ใน ระดับ “มากที่สุด” เพียง 2 ด้านแรกที่กล่าวมาแล้ว จะ เห็นว่า ทั้ง 2 เขตพื้นที่ โดยพื้นที่ชานเมื่อมากกว่าเขต ชนบทถ้ามีนัยสำคัญยิ่ง ($p < 0.005$) ซึ่งคล้ายกับผล การศึกษาของโรสนัยนีย์ เจษะ และคณะ (2557) ซึ่ง พบว่า ประชาชนพอยังการให้บริการสุขภาพด้าน อธิบายไม่ดีให้บริการของ รพ.สต. แห่งหนึ่งของจังหวัด นครศรีธรรมราชในระดับ “มากที่สุด” แสดงว่า บุคลากร ของ รพ.สต. ได้พัฒนาด้านการให้บริการสุขภาพ ซึ่งนับเป็นสิ่งที่น่าพอใจยิ่ง

ด้านความเชื่อต่อการให้บริการ ในภาพรวม พบว่า ประชาชนในพื้นที่เขตชานเมื่อมีความพึงพอใจอยู่ ในระดับ “มากที่สุด” ใน 2 ด้านคือ เชื่อใจในแพทย์/

พยาบาล และ ให้บริการเท่าเทียมกัน แต่เขตชนบท อยู่ในระดับ “มากที่สุด” เพียง 2 ด้านคือ ความมั่นใจใน การรักษา และเชื่อใจต่อแพทย์/พยาบาล จะเห็นว่า ทั้ง 2 เขตพื้นที่โดยพื้นที่ชานเมื่อมากกว่าเขตชนบทอย่าง มีนัยสำคัญยิ่ง ($p < 0.005$) ซึ่งคล้ายกับผลการศึกษาของ โรสนัยนีย์ เจษะ และคณะ (2557) ซึ่งพบว่า ประชาชน พอยังการให้บริการสุขภาพด้านความเชื่อมั่นต่อ การให้บริการ รพ.สต. แห่งหนึ่งของจังหวัด นครศรีธรรมราชในระดับ “มาก” แสดงว่า บุคลากรของ รพ.สต. ได้พัฒนาด้านการให้บริการสุขภาพตาม มาตรฐานสากล ซึ่งนับเป็นสิ่งที่น่าพอใจยิ่ง

ด้านข้อมูลการให้บริการสุขภาพ พบว่า ประชาชนในพื้นที่เขตชนบทมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เพียง 1 ด้านคือ ความเหมาะสมค่าบริการ ทั้งนี้เนื่องมาจากบริการประกันสุขภาพ “30 บาท รักษา ทุกโรค” ที่รัฐได้กำหนดไว้ นอกนั้น ความพึงพอใจ 4 ด้านอยู่ในระดับ “มาก” จะเห็นว่า ทั้ง 2 เขตพื้นที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p = 0.037$) ซึ่งพบว่า ประชาชนพอยังการให้บริการสุขภาพด้านข้อมูล ข่าวสารของ รพ.สต. แห่งหนึ่งของจังหวัด นครศรีธรรมราชในระดับ “มาก” แสดงว่า บุคลากรของ รพ.สต. ได้พัฒนาด้านการให้บริการสุขภาพ ซึ่งนับเป็นสิ่ง ที่น่าพอใจยิ่ง

ด้านความสะอาด/ความสะอาดของอาคาร สถานที่ พบว่า ประชาชนพอยังต่อความสะอาดของ อาคารสถานที่ในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับ “มาก” ทั้งสองเขตพื้นที่ ซึ่งคล้ายกับผลการศึกษาของ โรสนัยนีย์ เจษะ และคณะ (2557) ซึ่งพบว่า ประชาชน พอยังการให้บริการสุขภาพด้านอาคารสถานที่ของ รพ.สต. แห่งหนึ่งของจังหวัดนครศรีธรรมราชในระดับ “มาก” แต่ไม่แตกต่างกันทางสถิติ ($p > 0.05$) แสดงว่า บุคลากรของ รพ.สต. ได้พัฒนาด้านการให้บริการสุขภาพ ซึ่งนับเป็นสิ่งที่น่าพอใจยิ่ง

8. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยที่พบจากการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสุขภาพของ ของ รพ.สต. ทั้งเขตชานเมืองและเขตชนบทของจังหวัด นครศรีธรรมราชอยู่ในระดับ “มาก” ถึง “มากที่สุด” ทุกด้าน ทุก긱กรรม ซึ่งเป็นการยืนยันทางวิชาการว่า



เป็นการให้บริการสุขภาพที่หน้าพ่อใจยิ่งของ รพ. สต. ในเขตชานเมืองและเขตชนบทของจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรรักษาคุณภาพไว้และ พัฒนาระบบการดำเนินงานของ รพ.สต. ให้ดียิ่งๆ ขึ้น มีการนิเทศและติดตามประเมินผลเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดบางประการในการกระจายกลุ่มตัวอย่างพื้นที่ศึกษาวิจัย การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีส่วนแบ่งว่า ควรกระจายกลุ่มตัวอย่างให้เป็นตัวแทนที่ดีของทุกพื้นที่ในจังหวัดนครศรีธรรมราช หรือจังหวัดอื่นๆ นอกจากนี้ ขอเสนอแนะให้ทุกจังหวัดได้ทำการวิจัยในรูปแบบเดียวกันนี้ขึ้น แล้วนำผลการวิจัยไว้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งจะทำให้การควบคุมกำกับและการประเมินผลการให้บริการสุขภาพของสถานบริการสาธารณสุขในเขตพื้นที่ต่างๆ เป็นไปอย่างท้วถึงและมีความน่าเชื่อถือยิ่งๆ ขึ้น

9. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องมาจากผู้บริหารและบุคลากรรู้สึกยิ่งขึ้นของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของจังหวัดนครศรีธรรมราชทั้ง 6 แห่งที่ความร่วมมืออย่างมากให้เก็บข้อมูล และ นักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยเฉลิมกานุจนา นครศรีธรรมราช ชั้นปีที่ 3 จำนวน 18 คน ที่ทำหน้าที่เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลตลอดจนผู้ใช้บริการสุขภาพใน รพ.สต.ทั้ง 6 แห่ง รวมทั้งสิ้น 2,348 คน ซึ่งให้ข้อมูลวิจัย จึงขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งไว้ ณ ที่นี่

10. บรรณานุกรม

กันยา กาญจนบุราณท์. (2536). สุขศึกษาเก็บสุขภาพ. เอกสารการสอน มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1 พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์.
เขมจริรา พุ่มกาหลง. (2555). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลประทุมธานี. รายงานการวิจัยโรงพยาบาลประทุมธานี.
เดชาวนิช นิตยสุทธิ. (2534). การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง. เอกสารประกอบการสอน

ชุดวิชาสถิติและภารวิจัยสำหรับวิทยาศาสตร์สุขภาพ. หน่วยที่ 6 พิมพ์ครั้งที่ 9 นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

เทพนน เมืองแม่ม และสิง สวรรณา. (2540). พฤติกรรมองค์กร พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ ไทยวัฒนาพาณิช จำกัด.

เบญจมาศ ศิริกนลสีธีร. (2542). ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระปูชนียอดุษฎี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ สาธารณะสุขศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพ: นานาสีกุพับลิเคชั่น จำกัด.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รุ่งดาว ดีดอกไม้ และ ไกรชิต สุตระเมือง. (2555). ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงศรีอยุธยา ในการนัดฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. สารานิพนธ์ หลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.

โรสนัยณ์ จะเดช, ปริศนา เชึงเศ และพาชีรี. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลตำบล บ้านโนโคลาน ตำบลโนโคลาน อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช. รายงานการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิต มหาวิทยาลัยเฉลิมกานุจนา จังหวัดนครศรีธรรมราช.

สงวน นิตยารัมภ์วงศ์. (2540). ระบบบริการสุขภาพ. กรุงเทพมหานคร, พิมพ์ครั้งที่ 2. วารสาร มดิชน.

สมศักดิ์ บุตรราช. (2557). การกำหนดนโยบาย ปี 2556. เอกสารประกอบการบรรยาย หลักสูตรสาธารณสุข ศาสตร์มหาบัณฑิต (การ



บริหารสาธารณสุข). เอกสารอัดสำเนา :
มหาวิทยาลัยเฉลิมกานุจนา
นครศรีธรรมราช.
สมิต สัญชุกร. (2545). การต้อนรับและการบริการที่
เป็นเลิศ. กรุงเทพ: สายธาร.
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช. (2556).
รายงานประจำปี 2555. สำนักงาน
สาธารณสุข จังหวัด จังหวัด
นครศรีธรรมราช.
สรารี ตั้งเจริญ และสมพล ทุ่งหว้า. (2554). พฤติกรรม
และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
กรุงทุ่มແນน จังหวัดสมุทรสาคร. รายงาน
วิจัย, โรงพยาบาลกรุงทุ่มແນน จังหวัด
สมุทรสาคร.
สุจitra เหลืองอมรเดช. (2537). การพยาบาลผู้ป่วย
เรื้อรัง: มโนมติสำคัญสำหรับการดูแล.
ขอนแก่น : ขอนแก่นการพิมพ์.

องค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลอัมนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะสาธารณสุข
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
อรพินท์ ไชยพยอม. (2542). ความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์วิทยา
ศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
Aday, L.A. and Andersen R.M. (1981). *Equity of
Access to Medical Cares: Concentratual
and Empirical overview*. Medical care,
19(12), 4-16.
Best, J.W. (1977). *Research in Education*.
Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hill.
Likert, (1932). *A Technique for the Measurement of
Attitude*. Arch. Psychol.
Millet, J.D. (1973). *Management in the public
service: the quest for effective
performance*. New York: Mc Graw
Hill Book.