

ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง
จังหวัดราชบุรี

Patient Satisfaction at Lad Bua Khao Subdistrict Health Promoting Hospital,
Ban Pong District, Ratchaburi Province

ณัฐพล ฤทธิมหา¹ วิลาสินี จินตลิขิตดี²

Natthapon Ritmaha, Vilasinee Jintalikhitdee

บทคัดย่อ (Abstract)

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 367 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test สำหรับตัวแปรเพศ และระดับการศึกษา และ F-test สำหรับตัวแปรอายุ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการแตกต่างกัน แต่ด้านรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี นำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทุกขั้นตอนของการรับบริการ

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ; ผู้รับบริการ; โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบัวขาว

Abstract

This research article aimed to: 1) study the satisfaction of service recipients at Lat Bua Khao Subdistrict Health Promoting Hospital, Ban Pong District, Ratchaburi Province; and 2) compare their satisfaction, classified according to personal factors. This study employed a

Received: 2026-07-14 Revised: 2026-09-01 Accepted: 2026-09-04

¹ นักศึกษาประจำบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, Student of Graduate School in science of administration, Suan Sunandha Rajabhat University. E-mail: s675638330119@ssru.ac.th

² อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, lecturer of Graduate School in science of administration, Suan Sunandha Rajabhat University. E-mail: Vilasinee@ssru.ac.th

quantitative research methodology. The sample consisted of 367 service recipients at Lat Bua Khao Subdistrict Health Promoting Hospital, Ban Pong District, Ratchaburi Province. The research instrument was a questionnaire, and data were collected through questionnaire distribution. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics. The t-test was used to analyze differences based on gender and educational level, while the F-test was used to analyze differences based on age, monthly income, and occupation.

The findings revealed that: (1) the service recipients at Lat Bua Khao Subdistrict Health Promoting Hospital, Ban Pong District, Ratchaburi Province, had an overall level of satisfaction with the services provided at the highest level; and (2) differences in personal factors, namely gender and age, did not result in significant differences in satisfaction with the services. However, satisfaction with the services varied significantly by educational levels and occupation, but not by monthly income. These findings can serve as evidence for Lat Bua Khao Subdistrict Health Promoting Hospital, Ban Pong District, Ratchaburi Province, to develop guidelines for improving service quality and enhancing service recipients' satisfaction throughout the service delivery process.

Keywords: Satisfaction; Patients; Lad Bua Khao Sub-district Health Promotion Hospital

บทนำ (Introduction)

การยกระดับคุณภาพการให้บริการของสถานพยาบาลในระดับปฐมภูมิให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลสะท้อนจากผู้รับบริการ โดยเฉพาะระดับความพึงพอใจซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนประสิทธิภาพการให้บริการ ทั้งในด้านการรักษาพยาบาล ความปลอดภัย มาตรฐานการดูแลผู้ป่วย การให้บริการของบุคลากร และสภาพแวดล้อมของสถานบริการ ทั้งนี้ กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการทางการแพทย์อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของหน่วยบริการสุขภาพทุกระดับให้มีคุณภาพและเกิดความเชื่อมั่นแก่ประชาชน (กระทรวงสาธารณสุข, 2562)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เป็นหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี มีภารกิจในการส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟู และคุ้มครองสุขภาพของประชาชนทุกช่วงวัย ทั้งกลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง และผู้ป่วย ผ่านการให้บริการทั้งภายในสถานพยาบาล การออกให้บริการในชุมชน และการดูแลผู้ป่วยที่บ้าน โดยได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดและโรงพยาบาลแม่ข่ายในด้านบุคลากร เครื่องมือทางการแพทย์ เทคโนโลยีระบบสื่อสาร และทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ (กองสาธารณสุข, 2566)

อย่างไรก็ตาม แนวโน้มการใช้บริการด้านสาธารณสุขที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการในปัจจุบัน ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงผลการรักษาเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงความเร็วในการให้บริการ ความเอาใจใส่ของบุคลากร ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ความพร้อมของอุปกรณ์

ทางการแพทย์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมของสถานพยาบาล ส่งผลให้หน่วยบริการจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (กองสาธารณสุข, 2566)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อใช้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการปรับปรุงการบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกมิติ อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพของหน่วยบริการและตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

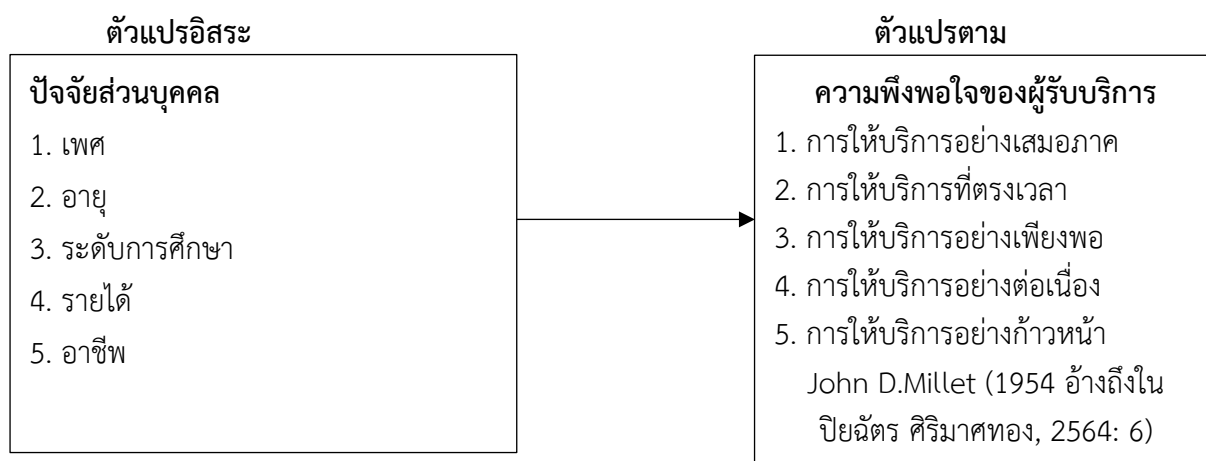
วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สรุปใจความสำคัญ เพื่อสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้และกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ 4 ด้าน คือ

1. ขอบเขตของการวิจัย

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการที่ตรงเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (John D.Millet 1954 อ้างถึงใน ปิยฉัตร ศิริมาศทอง, 2564: 6)

1.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 7,888 คน (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2567) การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างอาศัยสูตรของ Krejcie และ Morgan (1970) ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 367 คน หลังจากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ทุกคนในประชากรมีโอกาสได้รับการคัดเลือกอย่างเท่าเทียมกัน

1.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่างเดือน มกราคม ถึง เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2568

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการศึกษา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ รวม 5 ข้อ และตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า รวมจำนวน 20 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับก่อน นำข้อมูลเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วย Independent Samples t-test สำหรับตัวแปรที่แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม และใช้ One-way ANOVA สำหรับตัวแปรที่มีมากกว่าสองกลุ่ม ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

ผลการวิจัย (Research Results)

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี” สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ซึ่งประเมินตามแนวคิดของ John D. Millet (1954; ปิยฉัตร ศิริมาศทอง, 2564: 6) ที่แบ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = .46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.73	.29	มากที่สุด
2. การให้บริการอย่างเพียงพอ	4.52	.55	มากที่สุด
3. การให้บริการที่ตรงเวลา	4.37	.52	มากที่สุด
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.26	.55	มากที่สุด
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.17	.43	มาก
รวม	4.41	.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x} = 4.73$) โดยข้อที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระดับความรุนแรงของอาการ ($\bar{x} = 4.95$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน ($\bar{x} = 4.94$) สะท้อนว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติและยึดมาตรฐานเดียวกันกับผู้รับบริการทุกราย สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 4.17$) โดยเฉพาะข้อผู้รับบริการสามารถสอบถามข้อมูลการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Line, Facebook ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$) ต่ำสุดในทุกข้อคำถาม สะท้อนข้อจำกัดด้านการพัฒนาช่องทางดิจิทัลและงบประมาณด้านเทคโนโลยีของหน่วยบริการ นอกจากนี้ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แม้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.52$) แต่พบว่าข้อ "จำนวนเตียงผู้ป่วยเพียงพอต่อผู้รับบริการ" อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{x} = 3.00$) ซึ่งเป็นประเด็นด้านทรัพยากรทางกายภาพที่ควรได้รับการปรับปรุง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5 ด้าน สรุปได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศ	t-test	.23	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	One-way ANOVA	.12	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	t-test	.03*	แตกต่างกัน
รายได้ต่อเดือน	One-way ANOVA	.06	ไม่แตกต่างกัน (ภาพรวม) แต่แตกต่างในบางด้าน
อาชีพ	One-way ANOVA	.01*	แตกต่างกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = .23 และ .12 ตามลำดับ) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านการให้บริการที่ตรงเวลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = .04)

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = .03) โดยพบความแตกต่างในด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Sig. = .01 ทั้งสองด้าน)

ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (Sig. = .06) แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญใน 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Sig. = .01, .02 และ .01 ตามลำดับ) เมื่อทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ 15,001–20,000 บาท มีความพึงพอใจด้านความตรงเวลาและความต่อเนื่องต่ำกว่ากลุ่มรายได้อื่น ขณะที่กลุ่มรายได้ 20,001–25,000 บาท มีความพึงพอใจด้านความเพียงพอต่ำกว่ากลุ่มอื่น

ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig. = .01) โดยพบความแตกต่างในด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Sig. = .01 ทั้งสองด้าน) เมื่อทดสอบรายคู่พบว่ากลุ่มอาชีพว่างงานมีความพึงพอใจโดยภาพรวมสูงกว่ากลุ่มเกษตรกร ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรับจ้างทั่วไป ขณะที่กลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่นอย่างสม่ำเสมอในหลายด้าน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี” สามารถอภิปรายผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ John D. Millet (1954; ปิยฉัตร ศิริมาศทอง, 2564: 6) ที่ระบุองค์ประกอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า ที่ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากโรงพยาบาลมีการบริหารจัดการคิวและระยะเวลาการให้บริการอย่างเหมาะสม จัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีระบบนัดหมาย ติดตามผล และส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลแม่ข่ายอย่างเป็นระบบ รวมถึงให้คำแนะนำด้านสุขภาพแก่ผู้ที่ไม่สะดวกมารับบริการ สำหรับด้านความเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่เรียกรับผลประโยชน์หรือสินบนจากผู้รับบริการ ไม่ว่าผู้รับบริการจะมีสถานะทางสังคมหรือรายได้เช่นใด ส่วนด้านความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบัวขาวอยู่ภายใต้การบริหารของ

กองการแพทย์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี ซึ่งดูแลหน่วยบริการจำนวนมาก ทำให้มีข้อจำกัดด้านงบประมาณในการฝึกอบรมทักษะเทคโนโลยีแก่เจ้าหน้าที่ ส่งผลให้การให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลล่าช้าและไม่สะดวกเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จงรัก เนียมประเสริฐ (2564) ที่พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ในด้านความเสมอภาคที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องบางส่วน กับงานวิจัยของ ยุทธการ ประพันธ์ (2558) ที่พบว่าด้านความเสมอภาคเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเช่นกัน แต่ต่างกันที่ระดับงานของยุทธการอยู่ในระดับ "มาก" ขณะที่งานนี้อยู่ในระดับ "มากที่สุด" ส่วนด้านความก้าวหน้าที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยลักษณ์ แสงสุวรรณ (2558) ที่พบว่าด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุดเช่นกัน สะท้อนว่าข้อจำกัดด้านทรัพยากรและเทคโนโลยีเป็นปัญหาร่วมของหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กโดยทั่วไป

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศและอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (เฉพาะรายได้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเมื่อพิจารณารายด้าน แต่ภาพรวมไม่ต่างกัน)

ด้านของระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านความตรงเวลาและความต่อเนื่องต่ำกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป เนื่องจากระดับการศึกษาที่ต่างกันทำให้ทัศนคติและความคาดหวังต่อการบริการต่างกัน ผู้มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีมักไม่คาดหวังบริการที่สูงมาก เพียงได้รับบริการตามควรก็พึงพอใจแล้ว ขณะที่ผู้มีการศึกษาสูงกว่ามักคาดหวังบริการที่มีมาตรฐานสูงกว่า เมื่อไม่เป็นไปตามคาดหวังจึงพึงพอใจน้อยกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ จงรัก เนียมประเสริฐ (2564) ที่พบว่าประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองแสนสุขสูงกว่าผู้มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีเช่นกัน

ด้านรายได้ต่อเดือน แม้ภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่รายด้าน (ตรงเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยกลุ่มรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความพึงพอใจด้านความตรงเวลาและความต่อเนื่องสูงกว่ากลุ่มรายได้ 15,001-20,000 บาท และ 25,001 บาทขึ้นไป เนื่องจากกลุ่มรายได้น้อยมักมีความคาดหวังไม่สูง และมีทางเลือกในการใช้บริการที่อื่นจำกัด เมื่อได้รับบริการสมำเสมอจึงรู้สึกว่าได้เกินคาด ขณะที่กลุ่มรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจด้านความเพียงพอต่ำกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากมีความคาดหวังด้านความสะดวกรวดเร็วสูงกว่าและมักนำมาตรฐานจากสถานบริการอื่นมาเปรียบเทียบ สอดคล้องกับแนวคิดของ ประม ะ สตะเวทิน (2541) ที่ว่ารายได้เป็นเครื่องกำหนดความต้องการและความคิดเห็นของบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญญธร รัตนผล (2558) ที่พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน

ด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพว่างงาน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายด้าน (ตรงเวลา ต่อเนื่อง) สูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่นอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่กลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่ำสุด ทั้งนี้เนื่องจากอาชีพที่ต่างกันทำให้ความคาดหวังและประสบการณ์ในการรับบริการต่างกัน ผู้ที่มีอาชีพว่างงานมักมี

เวลารวมมากกว่า ไม่เร่งรีบ และไม่ได้ตั้งความคาดหวังด้านความเร็วสูงเท่ากลุ่มที่ต้องกลับไปทำงานตามเวลา จึงรู้สึกพึงพอใจกับบริการที่ได้รับได้ง่ายกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ ประมะ สตะเวทิน (2541) ที่ว่าบุคคลที่มีอาชีพต่างกันมีแนวคิด ค่านิยม และพฤติกรรมที่ต่างกัน สอดคล้องกับ งานวิจัยของ วลัยลักษณ์ แสงสุวรรณ (2558) ที่พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการเบี่ยงชีฟผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย (Research Knowledge)

การวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการรักษาโรคเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์การรับบริการที่ผสมผสานระหว่างความถูกต้องตามมาตรฐาน ความเสมอภาค ความสะดวกรวดเร็ว การได้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ เมื่อเข้ารับบริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมทักษะความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ทั้งนี้ ต้นสังกัด ควรจัดโครงการฝึกอบรมพัฒนาทักษะทางเทคโนโลยีที่เน้นทักษะด้านดิจิทัลและการสื่อสารช่องทางออนไลน์แก่เจ้าหน้าที่โดยเฉพาะงานที่ต้องให้ข้อมูลการบริการผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถสอบถามและรับคำแนะนำการบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่ต้องเดินทางมาสถานบริการ อีกทั้งยังช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ทันสมัยแก่องค์กรอีกด้วย

1.2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพแตกต่างกัน เช่น ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดแก่ผู้รับบริการที่ประกอบอาชีพที่ต้องรักษาเวลา ทำการนัดหมายและติดตาม ผลการรักษาผู้รับบริการทุกครั้งอย่างต่อเนื่อง และอำนวยความสะดวกการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ เมื่อเข้ารับบริการ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตของการวิจัยให้ครอบคลุมพื้นที่ตำบลอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในบริบทที่แตกต่างกัน ทั้งในเรื่อง สถานศึกษา สถานประกอบอาชีพ และสภาพแวดล้อมเพื่อเพิ่มความหลากหลายของข้อมูล และความครอบคลุมของผลการวิจัย

2.2 ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม โดยการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เช่น การสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถรับรู้ถึงทัศนคติของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และสามารถอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณให้ชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กระทรวงสาธารณสุข. (2562). นโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ 2563. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://phdb.moph.go.th/main/index/detail/30270> สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2568.
- กองสาธารณสุข. (2566). องค์การบริหารส่วนจังหวัดราชบุรี. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.ladbuakhaw.go.th/site/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=239 สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2568.
- จงรัก เนียมประเสริฐ. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแสนสุข ตำบลแสนสุข อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธัญญธร รัตนผล. (2558). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2541). การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 2. ภาพพิมพ์.
- ปิยฉัตร ศิริมาศทอง. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH และความท้าทายในการจัดการของบุคลากร กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุทธการ ประพันธ์. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานี ตำรวจภูธรเมืองจันทบุรี. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดบัวขาว. (2567). ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลลาดบัวขาว. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://hcode.moph.go.th/code/21671/> สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2568.
- วลัยลักษณ์ แสงสุวรรณ. (2558). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลแก่งหางแมว อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2567). รายงานสถิติผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ปี 2567. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://hdcservice.moph.go.th/> สืบค้นเมื่อ 18 มกราคม 2568.
- Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. McGraw-Hill.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3): 607-610.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2007). *Consumer Behavior*. 9th ed. Prentice Hall.

