

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพ
การดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และ
สาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
Satisfaction of the Customers towards the
Effectiveness of the Medical and Public health
Service in Thamaka District, Kanchanaburi Province



พระครูถาวรกาญจนกิตติ (วิชายง จิตติชัย)*
Prakru Thavornkanchanakit (Vitchayong Jittichai)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา ตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ใช้บริการจำนวน 384 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยที่สูงสุด ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมี

*นักศึกษาลัทธิสุตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ธนบุรี

ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล พบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคที่พบในการใช้บริการ เรียงตามลำดับความถี่ ได้แก่ อุปกรณ์การแพทย์ไม่เพียงพอ ยานพาหนะที่ใช้ในการส่งต่อมีน้อย ส่วนข้อเสนอแนะเรียงลำดับตามความถี่ ได้แก่ ควรนัดหมายผู้ป่วยโดยคำนึงการดำเนินชีวิตในชุมชน ควรให้ญาติมีส่วนร่วมในการนัดหมาย

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ หน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข

Abstract

The objectives of this research were to 1) study satisfaction of the customers towards the efficiency of the medical and public health service unit in Thamaka District, Kanchanaburi Province 2) compare the satisfaction of the customers towards the efficiency of the medical and public health service in Thamaka District by personal characteristics and 3) study the customers' additional opinions and suggestions about efficiency development units of the medical and public health service units in Thamaka District. The research sample was 384 customers. The data were collected by a questionnaire and were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The results showed that 1) the satisfaction of the customers towards the efficiency of the medical and public health service units in Thamaka District, Kanchanaburi Province by in overall was a high level. Considering aspect by aspect it found that the satisfaction towards the equitable service and the progressive service got the highest mean value while the ample service got the lowest mean value. 2) Comparing the satisfaction of customers by it found that in overall was significantly different at the statistical level 0.05. 3) the customers' additional opinions about the problem of the service, ordered by the frequencies were the medical instruments and vehicles were not enough and many appointment were made in one day then they suggested that the appointments should consider the people's way of life and let the customers' relatives

participated in setting timetables and medical fees should be suitable and equitable.

Keywords : Customers Satisfaction, Efficiency, Medical and Public Health Service Unit

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประชาชนทุกคนล้วนต้องการสุขภาพดี เพราะสุขภาพอนามัยเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเอง เพื่อความเป็นอยู่อย่างสุขสบายปราศจากโรคภัยไข้เจ็บและในชุมชนที่ประชาชนมีสุขภาพดีก็จะเป็นชุมชนที่มีความเจริญก้าวหน้าและมีความเข้มแข็ง การประกาศนโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 ที่มีเป้าหมายการรณรงค์ให้เป็นปีเริ่มต้นแห่งการสร้างสุขภาพ เกิดการขับเคลื่อนให้เกิดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีคุณภาพ นอกเหนือไปจากเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างที่มีการดำเนินการอยู่ตามแผนงบประมาณแล้ว คือการทำให้เกิดการทำงานหรือการให้บริการสำคัญสำหรับประชาชน (ชูชัย ศุภวงศ์ และคณะ, 2552 : 9-13) การดำเนินนโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่อประชาชนอย่างแท้จริงได้ในระยะยาว รวมไปถึงการตั้งเป้าหมายและสร้างการมีส่วนร่วมที่ชัดเจน โดยใช้กลยุทธ์การสร้างศรัทธาและความไว้วางใจ ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม การเพิ่มศักยภาพของทีมสุขภาพ ซึ่งได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรม และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชน เมื่อมารับบริการแล้วได้รับยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพและเหมาะสม ไม่ขาดแคลน การเพิ่มศักยภาพการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เบาหวานและความดันโลหิตสูงมากขึ้น ทำให้ไม่ต้องส่งตัวมาโรงพยาบาลศูนย์ ด้วยการปรับมาตรฐานการบริการสาธารณสุขทุกระดับ เพื่อให้ประชาชนได้มีสุขภาพที่ดีภายใต้การเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยเริ่มจากยกระดับสถานีอนามัย ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานปฐมภูมิที่อยู่ใกล้ชิดและรับรู้ปัญหาความต้องการของประชาชนมากที่สุด ขึ้นมาเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อทำหน้าที่ให้การบริการด้านสาธารณสุขกับประชาชน (สุพัตรา ศรีวิณิชชากร และคณะ, 2553 : 11)

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขผู้หนึ่ง ดังนั้นจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี” ทั้งนี้เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปเสนอต่อผู้บริหารของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ให้นำไปพิจารณาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตามมาตรฐาน

สากลของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนและผู้ใช้บริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

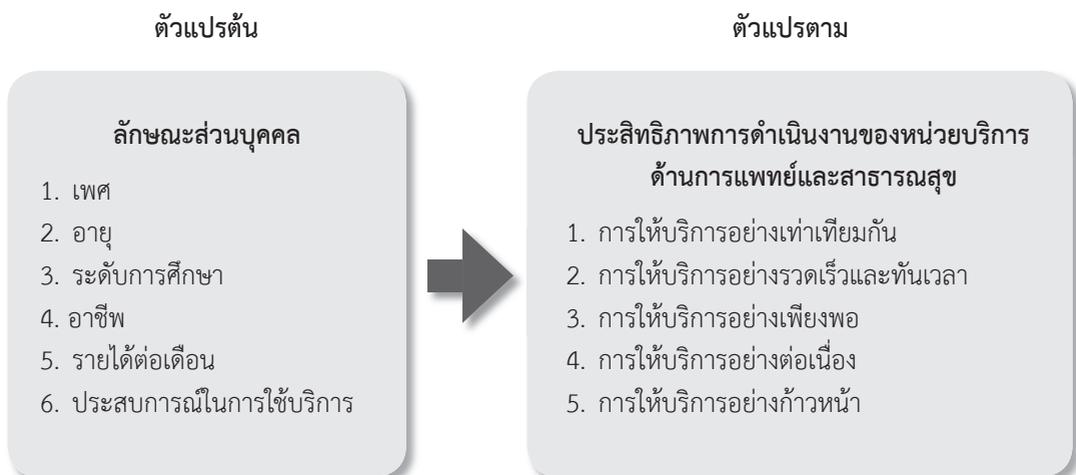
ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ซึ่งสามารถประมวลสาระสำคัญและจำแนกออกเป็น 3 ประเด็นหลักดังนี้

3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

3.3 การดำเนินงานด้านบริการสุขภาพตามมาตรฐานหน่วยบริการปฐมภูมิ

3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพและการวัดประสิทธิภาพ

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังกล่าวสามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเรื่องนี้ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งประกอบด้วย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ทั้งหมด 15 แห่ง และศูนย์แพทย์เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอีก 1 แห่ง รวมเป็น 16 แห่ง ในปี พ.ศ. 2555 ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 135,201 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเรื่องนี้คือ ประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี 8 แห่งประกอบด้วย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอท่ามะกา 7 แห่งและศูนย์แพทย์เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอีก 1 แห่งในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 384 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากตารางของเครซีและมอร์แกน (อ้างในบุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 43) ซึ่งประชากร 100,000 คนขึ้นไปจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 คน จากนั้นผู้วิจัยทำการสุ่มแบบง่ายให้ได้หน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกาจำนวน 8 แห่ง เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่าง แล้วทำการสุ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนั้นๆให้ได้จำนวนเป็นสัดส่วนกับผู้ใช้บริการที่มีอยู่จริง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ 1) ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert' scale) จำนวน 25 ข้อ 3) ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาของการบริการและแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา มีลักษณะเป็นแบบคำถามแบบปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นโดยเสรี

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มย่อย 2 กลุ่ม ส่วนตัวแปรที่จำแนกเป็นกลุ่มย่อยตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว หรือการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เมื่อพบความแตกต่างก็ทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จากนั้นนำคำตอบมาจัดหมวดหมู่ให้เป็นประเด็นสำคัญเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ก่อนนำเสนอผล ในลักษณะความเรียง

5. สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ใน 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม

ด้านที่	ประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการ ด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา	\bar{X}	SD	ระดับความพึง พอใจ
1	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.18	0.31	มาก
2	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	4.15	0.55	มาก
3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.80	0.86	มาก
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.87	0.71	มาก
5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.18	0.44	มาก
ภาพรวม		4.03	0.57	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานทุกด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.31$ และ $\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.44$ ตามลำดับ) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล

2.1 เพศต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเพศหญิงทุกด้าน สูงกว่าเพศชาย โดยด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 อายุต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม และในแต่ละด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน ก็แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เช่นเดียวกัน

2.3 ระดับการศึกษาต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 อาชีพต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้การบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.5 รายได้ต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 ประสบการณ์ในการใช้บริการต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้การบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สำหรับด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยมีข้อที่ควรนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพ การดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างต้องเข้ารับการตรวจรักษาจากบุคคลากรทางการแพทย์เป็นประจำ ส่งผลให้มีโอกาสในการรับรู้ประโยชน์ของการดูแลสุขภาพตัวเองได้มากขึ้น รวมทั้งได้รับการบริการสาธารณสุขด้านต่างๆ เช่น การส่งเสริมสุขภาพ การเฝ้าระวังและป้องกันโรค การช่วยเหลือและรักษาพยาบาลขั้นต้น ได้รับความและเวชภัณฑ์ตามขอบเขตที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ได้รับการส่งต่อผู้ป่วยไปรับบริการ การฟื้นฟูสุขภาพ และจัดกิจกรรมพัฒนาสุขภาพภาคประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชน สามารถประสานความขัดแย้งที่จะพียงเกิดขึ้นจากการบริการทางการแพทย์ รักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันรู้จักการการให้อภัยต่อกัน สอดคล้องกับการวิจัยของชลากร เทียนส่องใจ (2556 : 91-105) ที่สรุปไว้ว่า การให้อภัยเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการที่จะรักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันไว้ และเป็นสิ่งที่จะช่วยฟื้นฟูความสัมพันธ์ที่ถูกทำลายลงไปให้กลับมาซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบริการ และผู้เข้ารับบริการจะต้องรักษาเอาไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของลักณา ฤกษ์ศุภผล (2554 : 145-159) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี” ผลการศึกษาพบว่า โดยรวม มีความพึงพอใจถึงพึงพอใจมากต่อการรับบริการทางการแพทย์ ในด้านการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านการให้บริการตรวจรักษา และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ยังพบว่า ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 94.4 มีความพึงพอใจถึงพึงพอใจมาก ต่อการให้บริการเป็นธรรมชาติตามลำดับก่อน-หลัง ร้อยละ 83.9 มีความพึงพอใจถึงพึงพอใจมากในระยะเวลาการรอคอยเพื่อรับบริการ และร้อยละ 92.3 มีความพึงพอใจถึงพึงพอใจมากต่ออุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ

นอกจากนี้ในการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการบริการประชาชนในระดับปฐมภูมิมีความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคและการให้คำปรึกษาของแพทย์ มีความชัดเจน ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ดี มีอาคาร สถานที่ มีความทันสมัยและมีเครื่องอำนวยความสะดวก ในการให้บริการแก่ผู้ป่วยและญาติ และมีแพทย์ผู้ชำนาญการในการตรวจรักษาโรคหรือมีการส่งต่อผู้ป่วย เพื่อให้ได้รับการตรวจรักษาโรคอย่างดีที่สุด ส่งผลให้ได้รับความสะดวกและลดความแออัดในโรงพยาบาลศูนย์ได้ดี ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการดูแลรักษา

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ตามลักษณะส่วนบุคคล

2.1 เพศต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยค่าเฉลี่ยของเพศหญิง สูงกว่าเพศชายทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เพศหญิงจะให้ความสำคัญและมีความสนใจและให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมและจากการสอบถามผู้รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมทางการแพทย์ พบว่า ผู้เข้ารับบริการที่เป็นเพศหญิงจะให้ความสนใจและมีส่วนร่วมในกิจกรรมมากกว่าผู้เข้ารับบริการที่เป็นเพศชาย สอดคล้องกับการศึกษาของวัชรพล ทองหอม (2552) ที่พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 อายุต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม และในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะอายุที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ ทำให้มีวุฒิภาวะ หรือจุดมุ่งหมายในการใช้บริการแตกต่างกันออกไป จึงเป็นผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน นอกจากนี้ผู้ที่มีอายุมากกว่า จะมีความสุขุมรอบคอบสูงขึ้น จึงมีความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของพะเยาว์ สังคนาคินทร์ (2553) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา” ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจจากกระบวนการเรียนรู้ และน่าจะเป็นผลมาจากปัจจัยแทรกซ้อนอื่นๆ เช่น ความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการรับรู้และการเรียนรู้ สอดคล้องกับการศึกษาของวัชรพล ทองหอม (2552) ที่พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อด้านการรักษาพยาบาล ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านการให้บริการให้คำแนะนำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 อาชีพต่างกัน ผลจากการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการประกอบอาชีพที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการเข้ารับการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ที่มีอาชีพรับจ้างจะมีเวลาข้อจำกัดในด้านของการทำงาน ในกรณีตรวจที่ไม่สอดคล้องกับการทำงานจะส่งผลกระทบต่อรายได้ของครอบครัว สอดคล้องกับการศึกษาของศรัณญา บัวสุวรรณ (2553) ที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรีในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรหรือประมง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและมีความแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพรับจ้างและค้าขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 รายได้ต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของพุทธิพันธ์ พิณศิริกุล ที่พบว่า รายได้แตกต่างกัน มีการยอมรับการใช้บริการทางการแพทย์แผนไทยประเภทการนวดไทยของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 ประสบการณ์ในการใช้บริการต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการ 5 ครั้งขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยภาพรวมสูงกว่าผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการ 3-4 ครั้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนคู่อื่นๆ ที่เหลือ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของวัชรพล ทองหอม (2552) ที่พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-5 ครั้ง/ปี และมากกว่า 10 ครั้ง/ปี มีระดับความพึงพอใจด้านการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้มาใช้บริการเป็นครั้งแรก และผู้มาใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 6-10 ครั้ง/ปี มีระดับความพึงพอใจด้านการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้มาใช้บริการเป็นครั้งแรก และ 1-5 ครั้ง/ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข

1.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การคิดค่าใช้จ่ายหรือค่าบริการต่างๆ มีความเหมาะสมและเป็นธรรมกับทุกคน ดังนั้นบุคลากรของหน่วยบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ต้องเพิ่มการให้ข้อมูล พร้อมชี้แจงเหตุผลความจำเป็นว่า ทำไมการคิดค่าบริการทางการแพทย์จึงไม่เหมือนกัน เช่น นโยบาย 30 บาทรักษาทุกโรค ไม่สามารถเบิกจ่ายยาที่อยู่นอกบัญชีได้ การนอนพักรักษาตัวที่โรงพยาบาลต้องมีค่าบริการที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้เรียกเก็บจากผู้บริการ ในเรื่อง ค่าห้องพัก ค่าอาหาร ฯลฯ

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนประวัติคนไข้เป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ดังนั้นบุคลากรของหน่วยบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านนี้ให้ดีขึ้น บุคลากรต้องมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา อีกทั้งควรมีการเพิ่มเติมความรู้ ความเข้าใจในการทำงานหรือฝึกอบรมจิตสำนึกในการให้บริการแก่บุคลากรฝ่ายทะเบียนประวัติคนไข้ทุกคน

1.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อุปกรณ์การแพทย์และเครื่องมือในการตรวจรักษามีเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ป่วย ดังนั้นหน่วยบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยเฉพาะผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จะต้องจัดทำแผนงบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็นเพิ่มเติมให้เพียงพอตามความเหมาะสม การเตรียมความพร้อมการใช้งาน และการบำรุงรักษาอุปกรณ์การแพทย์อย่างสม่ำเสมอ

1.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การนัดตรวจรักษาผู้ป่วยในครั้งต่อไปมีความเหมาะสม โดยคำนึงถึงผู้ป่วยเป็นสำคัญ ดังนั้นบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ต้องประเมินผลการนัดผู้ป่วยว่า ณ ปัจจุบันมีผู้ป่วยมาตามนัดร้อยละเท่าไร และขาดการนัดมากน้อยเท่าไร และต้องให้ผู้ป่วยและญาติเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจร่วมกันถึงเวลาที่เหมาะสมในการนัดหมาย เป็นต้น

1.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวน้อยที่สุด คือ อุปกรณ์การแพทย์ต่างๆ มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงในการให้บริการแก่ผู้

ป่วย ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จะต้องจัดทำแผนงบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยมาเพิ่มเติมตามความเหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้อยากมารับบริการตามกำหนดนัดหมาย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดกาญจนบุรีในเชิงลึกแต่ละด้าน เป็นต้นว่า ความพึงพอใจต่อการรักษาพยาบาล หรือความพึงพอใจต่อด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อด้านยาและเวชภัณฑ์ต่างๆ ฯลฯ เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดกาญจนบุรี เปรียบเทียบกับจังหวัดใกล้เคียง เพื่อจะได้ทราบถึงความเหมือนหรือความแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย ที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของจังหวัดต่างๆ



บรรณานุกรม

- ชลากร เทียนส่องใจ. (2556). การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางเชิงพุทธ : หลักการและเครื่องมือสำหรับจัดการความขัดแย้ง. **วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร.** 1 (1), 91-105.
- ชูชัย ศุภวงศ์ และคณะ. (2542). **คู่มือการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น.** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- พะเยาว์ สังคนาคินทร์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- พุทธินันท์ พินศิริกุล. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการทางการแพทย์แผนไทยประเภทการนวดไทยของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ลัดดา ฤกษ์ศุภผล. (2554). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. วารสารการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ,** 18 (3),145-159.
- วัชรพล ทองหอม. (2552). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ศรัณญา บัวสุวรรณ. (2553). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี.** ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพัตรา ศรีวิชชากร และคณะ. (2553). **การจัดการความรู้และสังเคราะห์แนวทางปฏิบัติของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล : การจัดการระบบการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรังกรณีเบาหวานและความดันโลหิตสูง.** นนทบุรี: สหมิตรพรีนติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.