

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในจังหวัดสงขลา

The satisfaction of the users of sub-district health promoting hospital in Songkhla province

พิชญภา สุธาพร¹

ดร.นารินี แสงสุข²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสงขลา และเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent Sample t-test และ F-test (One-way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี ประกอบอาชีพอื่นๆ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเป็นอันดับสุดท้าย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้มาใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล, ผู้ใช้บริการ, คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษาคณบดีอาวุโส ระดับบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

This research aimed to study the satisfaction level of sub-district health promotion hospital users in Songkhla Province and to study the service quality of Tambon Health Promoting Hospitals in Songkhla Province. Used in this study were 400 people using sub-district health promotion hospital in Rattaphum District, Songkhla Province. The tool used for data collection was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean. And standard deviation, Independent Sample t-test and F-test (One-way ANOVA) in case of finding a statistically significant difference at 0.05 level, using LSD (Least Significant Difference Test) method.

The results showed that most of the respondents were female, 41 years old, engaged in other occupations and had average monthly income of less than 10,000 baht. The results of data analysis on service quality levels of sub-district health promotion hospitals in Rattaphum District, Province. Songkhla found that most of the service users were satisfied with the service quality in terms of reliability and reliability, followed by response to service recipients, to provide confidence to service recipients, in terms of understanding and reliability. Finally, the results of the analysis of the data on the satisfaction level of the service users in sub-district health promotion hospital in Rattaphum District, Songkhla Province, found that the overall satisfaction was at the level of This is a very important aspect, in descending order, namely the coordination of hospitality services, the interests of the service providers, the information they receive from the service, and finally, the convenience that they receive from the service. The results of the hypothesis testing found that the users of the services with different sexes, ages, occupations were satisfied with the quality of service, not different. Quality The services differed statistically significantly at the level .05

Keywords: Tambon Health Promoting Hospital, Service Users, Service Quality, Satisfaction

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพเป็นสถานที่ที่ประชาชนเข้าใช้บริการได้สะดวก และรวดเร็ว การบริการที่ดีจึงเป็นสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการ เช่น การติดต่อสอบถาม, การประชาสัมพันธ์, และการเข้ารับรักษาด้วยความสะดวกและเป็นกันเองจะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพและบอกเล่าต่อไปในลักษณะที่ปากต่อปากจนเป็นที่สนใจและเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพจึงจำเป็นต้องมีการให้บริการที่ดี เพราะเป็นสถานที่ที่ประชาชนในท้องถิ่นส่วนใหญ่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในจังหวัดสงขลา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปเสนอต่อผู้บริหารของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขให้นำไปพิจารณาเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

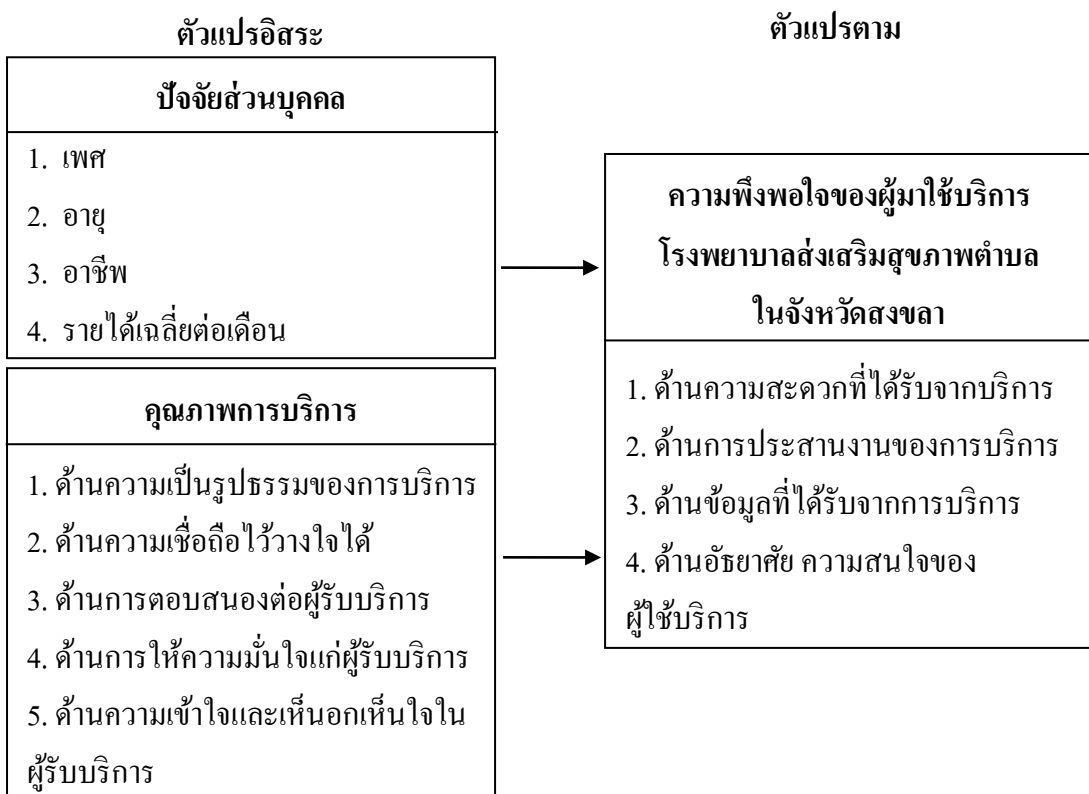
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสงขลา

สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการแตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสงขลาแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ศึกษา ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 400 คน
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

Aday and Anderson, 1975 (อ้างถึงใน อรพินท์ ไชยพยอม, 2542, หน้า 18) กล่าวว่าปัจจัยพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาลและความรู้สึกของผู้ป่วยที่ได้รับจากบริการ มีดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience)
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ (Coordination)
- 3) ความพึงพอใจต่ออหยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอหยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย
- 4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information)
- 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนนะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล
- 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, P.43 , (อ้างถึงใน พิณทิพ ทศนา (2550, หน้า 30) กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้าที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ไว้ดังนี้

- 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้
- 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้องและสม่ำเสมอ
- 3) การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าการให้บริการอย่างรวดเร็ว อบอุ่นและพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการของบริษัทในการให้การบริการแก่ลูกค้า

4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า หมายถึง ผู้ให้บริการควรจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มารับบริการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถของพนักงาน ความรู้ทักษะในงานบริการของพนักงาน พนักงานต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ลดความเสี่ยง ความกังวลเมื่อมารับบริการ

5) ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจและให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยณัฐ คันธะดั่ง (2560) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการ True Wi-Fi : กรณีศึกษาลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ True Wi-Fi ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการใช้บริการ ประชากร คือ ผู้ใช้บริการ True Wi-Fi ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดย Scheffe

วิทยา อธิธิญาโณ (2561) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานเพื่อบรรยายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การทดสอบค่าทีเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประชาชนมีความคิดเห็นโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

บุญมี ยอมพันธ์ (2561) ศึกษาเรื่อง บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลมากกว่า 1 ครั้ง จำนวน 9 แห่ง เลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นทั้งหมด 400 ตัวอย่าง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบและการวิเคราะห์เส้นทางเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองการ โครงสร้างเชิงสาเหตุของการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า โครงสร้างเชิงสาเหตุของการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัว คือ คุณภาพบริการ คุณภาพบริการ โลจิสติกส์ ความพึงพอใจ และการตั้งใจใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากขนาดประชากรทั้งหมด โดยการคำนวณด้วยสูตรของยามานะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์สถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent Sample t-test และ F-test (One-way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การทดสอบรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของมาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อระดับคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ย คิดเป็น 3.88 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีต่อระดับคุณภาพ การให้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.97 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.92 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.91 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.90 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.71

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนก เป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย คือด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน ผลการทดสอบ

สมมติฐาน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม และเมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม และเมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3 ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม และเมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.4 ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการ พบว่า

1.1 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน ซึ่งพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม และในแต่ละด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงย่อมมีความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกัน ย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโสภิตา โกมินทร์ (2558) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ซึ่งพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสวัสดิการและสังคมไม่แตกต่างกัน

1.2 ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน ซึ่งพบว่า ผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม และในแต่ละด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากเมื่อผู้มาใช้บริการ ได้รับบริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกันย่อมเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรพัชร สุกสงวน (2559) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตรอกนอง อำเภอขลุ่ย จังหวัดจันทบุรี ซึ่งพบว่า

ประชาชนในช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตรอกนอง อำเภอลำดวน จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

1.3 ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน ซึ่งพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม และในแต่ละด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้มาใช้บริการไม่ว่าจะประกอบอาชีพไหนเมื่อได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมให้บริการอย่างเต็มใจ และรวดเร็ว จึงเกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยา อิทธิญา โณ (กวงเกตุ) (2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลปอใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลปอใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

1.4 ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา แตกต่างกัน ซึ่งพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม และในแต่ละด้านทุกด้าน แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยา อิทธิญา โณ (2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลปอใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลปอใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมแตกต่างกัน

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา พบว่า โดยภาพรวมระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญญา จรัสพันธ์ (2557) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าเงินท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการตรวจรักษา การให้คำแนะนำของแพทย์ และพยาบาล การบริการที่รวดเร็ว รวมถึงความกระตือรือร้นในการตรวจรักษาของแพทย์ และการให้ความช่วยเหลือในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ผู้มาใช้บริการจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยัญฐ จันทร์เกิด (2560) การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตนภูมิ

จังหวัดสงขลา มีอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาลมีการจัดที่เป็นระเบียบ ห้องตรวจ มีความสะอาด เครื่องมือแพทย์ทันสมัยน่าเชื่อถือ ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ รวมถึงมีเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการ ที่จอครด และห้องน้ำอย่างเพียงพอ จึงทำให้ผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยัญฐ์ คันธะด้วง (2560) การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการ True Wi-Fi : กรณีศึกษาลูกค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็น ของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา มีความพร้อมในการให้บริการทุกด้าน เช่น มีเอกสารกำกับการใช้ยาอย่างครบถ้วน แพทย์/พยาบาล มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษาและตรวจวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง การรักษาพยาบาลไม่ผิดพลาด จึงทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557) การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการลูกค้าจีเนท โบบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า ผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้ความช่วยเหลือ และบริการด้วยความเต็มใจ อีกทั้งแพทย์มีความกระตือรือร้นในการตรวจรักษา ทำให้ผู้มาใช้บริการ ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว จึงเป็นผลให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัย ของ โสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561) การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์ กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็น ของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า เพราะผู้มาใช้บริการมีความเชื่อมั่นในเรื่องการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการตรวจรักษา การอธิบายถึงขั้นตอนในการตรวจรักษาโรค รวมถึงทางเลือกในการรักษาอย่างละเอียด ของแพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ผู้มาใช้บริการจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก

2.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยัญฐ์ คันธะด้วง (2560) การศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการ True Wi-Fi : กรณีศึกษาลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยจากกล่าวได้ว่า เนื่องจากแพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ใส่ใจให้เกียรติ ใช้คำพูดที่ไพเราะ รวมถึงผู้มาใช้บริการได้รับการดูแลเอาใจใส่จากแพทย์ และพยาบาลอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน จึงทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยอภิปรายเป็นรายด้านได้ ดังนี้

3.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณี อ่อนศรี (2558) การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์พ.พระมงกุฎเกล้า พบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เนื่องจากผู้มาใช้บริการได้รับบริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ผู้ใช้บริการได้รับบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา จึงทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3.2 ด้านการประสานงานของการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญมี ยอมพันธ์ (2561) การศึกษาวิจัยเรื่อง บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านการประสานงานของการบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล ในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา มีสัญลักษณ์ ห้องตรวจ แต่ละห้องมีป้ายบอกชัดเจน แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีความชัดเจน และตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น จึงทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

3.3 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ บันลือ เกิดไกล (2557) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (นโยบายร่วมจ่าย 30 บาท รักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลคอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เนื่องจากผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลาได้รับการชี้แจงหลักเกณฑ์ในการให้บริการ วัธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รวมถึงระยะเวลาที่ได้รับบริการมีความเหมาะสม จึงทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

3.4 ด้านอธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ บันลือ เกิดไกล (2557) การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (นโยบายร่วมจ่าย 30 บาท รักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลคอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านอธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า เนื่องจากแพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหา ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ การให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง รวมถึงมีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ จึงทำให้ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในพื้นที่อื่นๆ เพื่อหาแนวทางในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการที่ดี ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นร่วมกันต่อไป
2. ควรศึกษาถึงปัจจัยภายในและภายนอกต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อหาแนวทางในการป้องกันและพัฒนาโรงพยาบาลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จิรพัชร สุธสงวน. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตรอกนอง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา. ที่ทำการปกครองอำเภอรัษฎา จังหวัดสงขลา. (2563). สถิติ อ.รัษฎา จ.สงขลา. ค้นเมื่อ 26 ตุลาคม 2563. จาก <http://www.rattaphum-sk.go.th/index.php>
- บันลือ เกิดไกล. (2557). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (นโยบายร่วมจ่าย 30 บาท รักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลคอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- บุญมี ขอมพันธ์. (2561). บุพปัจจัยที่มีอิทธิพลการตั้งใจเลือกใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลที่จัดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- ปราณี อ่อนศรี. (2558). การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์รพ.พระมงกุฎเกล้า. วารสารพยาบาลทหารบก, 16(2), 35.
- ปิยณัฐ คันธะด้วง. (2560). คุณภาพการให้บริการ True Wi-Fi : กรณีศึกษาลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- พิณทิพ ทศนา. (2556). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ชลบุรี: คณะการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิทยา อธิติญาโณ. (2561). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- เพ็ญภา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าจีเนท
โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โสภิตา โกมินทร์. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการและสังคม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โสรัจจะราช เถระพันธ์. (2561). คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่
ส่งผลต่อความไว้วางใจความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนใน
จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- อรพินท์ ไชยพยอม. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช.
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Aday, L. N., & Andersen, R. (1975). *Access to Medical Care*. Ann Arbor, Michigan: Health
Administration Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). *A conceptual model of service quality
and its implications for future research*. Journal of marketing (49), 41-50.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis (3rd ed.)*. New York: Harper and Row.