

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เครือข่ายโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

ศิวิมล นวลมี, นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

บทคัดย่อ

บทนำ : โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นหน่วยบริการระดับปฐมภูมิ สำหรับเครือข่ายโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช มีทั้งหมด 23 แห่ง การให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ อันเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องดำเนินการ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เครือข่ายโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เครือข่ายโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

วัตถุประสงค์และวิธีการศึกษา: เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยที่มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เครือข่ายโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ทั้ง 23 แห่ง

ผลการศึกษา : กลุ่มตัวอย่างจำนวน 319 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.70 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 39.80 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่าร้อยละ 59.20 ประกอบอาชีพงานบ้าน และเกษตรกรหรือทำประมง ร้อยละ 27.00 และร้อยละ 25.70 ตามลำดับ เป็นสิทธิ์ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 90.60 ระดับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.20 จากคะแนนเต็ม 5) และมีความพึงพอใจรายด้านทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยมีคะแนนเป็น 4.10, 4.29, 4.17, และ 4.19 จากคะแนนเต็ม 5 ตามลำดับ

สรุป: คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเครือข่ายโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ทั้ง 23 แห่ง อยู่ในระดับมาก โดยในแต่ละด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ มีคะแนนอยู่ในระดับมากทั้งหมด ซึ่งควรมีการพัฒนาในแต่ละด้านให้มีระดับคะแนนเพิ่มขึ้นให้เป็นระดับมากที่สุดต่อไป

คำสำคัญ: การให้บริการ ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

Subject Satisfaction of Service Recipients at Sub-District Health Promoting Hospitals in The Network of Maharaj Nakhon Si Thammarat Hospital

Siwimol Nualmee, Public Health Technical Officer, Professional Level.

Maharaj Nakhon Si Thammarat hospital.

Abstract

Background: Sub-district Health Promoting Hospital is a primary care unit for the network of Maharaj Nakhon Si Thammarat Hospital, there are a total of 23 locations, providing quality services that meet the satisfaction of service users. which is an indicator of service quality is important to take The researcher therefore studied satisfaction. Service recipients at sub-district Health Promoting Hospitals Maharaj Nakhon Si Thammarat Hospital Network To be used as basic information for further planning of service development of health promoting hospitals.

Objective: To study the satisfaction of the patients at sub-district health promoting hospitals, Maharaj Nakhon Si Thammarat Hospital Network.

Materials and Methods: An exploratory research was conducted and collected the data about baseline characteristics of the patient subjects and their satisfaction scores from standard questionnaire.

Results: The study included 319 patient subjects. Most of them were female (38.70%), aged 60 years-old and over (39.80%), graduated degree in primary school and under (59.20%), housework and agriculture or fisherman (27.00% and 25.70% respectively), and universal coverage (90.60%). The overall satisfaction score of the patient subjects at Sub-District Health Promoting Hospitals Maharaj Nakhon Si Thammarat Hospital Network was at a high level (4.20 out of a full score of 5). The satisfaction score in each aspect of the four; the process/procedure of service, the service personnel, the facilities, and quality of service were at high level too (4.10, 4.29, 4.17, and 4.19 out of 5 respectively).

Conclusion: The overall satisfaction scores of the patients at Sub-District Health Promoting Hospitals Maharaj Nakhon Si Thammarat Hospital Network was at a high level. The satisfaction score in a process/procedure of service, service personnel, facilities, and quality of service were at a high level too. So, the medical network team should improve medial services to achieve a very high satisfaction score level for the highest benefit of the patients.

Keywords: services, satisfaction, service recipients, sub-district health promoting hospitals

บทนำ

โรงพยาบาลมหาสารนครศรีธรรมราช เป็นโรงพยาบาลศูนย์ มีการจัดบริการสาธารณสุข ทั้ง 3 ระดับ คือ บริการขั้นปฐมภูมิ บริการขั้นทุติยภูมิ และบริการขั้นตติยภูมิ ซึ่งการจัดบริการขั้นปฐมภูมิ โรงพยาบาลมหาสารนครศรีธรรมราช ได้เป็นหน่วยบริการคู่สัญญา ที่มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) อยู่ในเครือข่ายในปิงบประมาณ 2565 จำนวน 23 แห่ง ครอบคลุมตำบลในอำเภอเมืองทั้งหมด ยกเว้นตำบลบางจาก ประกอบด้วย 12 ตำบล 104 หมู่บ้าน 45,460 หลังคาเรือน ประชากร 135,914 คน

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิหรือเป็นหน่วยบริการด่านแรก ที่ดูแลสุขภาพประชาชนใกล้บ้านใกล้ใจ⁽¹⁾ ผสมผสานแบบองค์รวมต่อเนื่องทั้งในสถานบริการและในชุมชน เพื่อวัตถุประสงค์ของการมีสุขภาพดีถ้วนหน้า

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้รับการพัฒนาด้านขีดความสามารถและศักยภาพเพิ่มขึ้น อย่างเป็นรูปธรรมและชัดเจน เช่น การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การพัฒนาระบบบริการ การพัฒนาด้านอุปกรณ์ครุภัณฑ์การแพทย์ การสื่อสารและสารสนเทศ พร้อมอาคารสถานที่ ฯลฯ ทำให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สามารถดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง โรคพื้นฐาน ทันตกรรม ผ่าศรรภ์ และอื่นๆ ได้อย่างมีคุณภาพ มีภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นที่ยอมรับของประชาชน ตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข ได้ให้โรงพยาบาลของรัฐทุกระดับพัฒนาระบบบริการสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจ⁽²⁾

ดัชนีชี้วัดคุณภาพการให้บริการคือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ⁽³⁾ จากที่ได้พัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเครือข่ายทุกแห่งอย่างต่อเนื่อง และจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเครือข่ายโรงพยาบาลมหาสารนครศรีธรรมราช ที่ผ่านมายังไม่ครอบคลุมทุกหน่วยบริการ ประกอบกับผู้รับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเครือข่ายโรงพยาบาลมหาสารนครศรีธรรมราชทุกแห่ง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เครือข่ายโรงพยาบาลมหาสารนครศรีธรรมราช ทั้ง 23 แห่ง

วัสดุและวิธีการ

วิธีการศึกษา

ประเภทงานวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยได้รับการรับรองและอนุมัติให้ดำเนินการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลมหาสารนครศรีธรรมราช รหัสโครงการวิจัยที่ 070/2565 เอกสารรับรองเลขที่ A006/2565 ลงวันที่ 21 ธันวาคม 2565 และได้รับอนุญาตให้ใช้ข้อมูลโดยไม่ระบุตัวผู้ป่วยในแบบบันทึกข้อมูล และได้ขอความยินยอมจากผู้ป่วยก่อนนำมาวิเคราะห์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง จำนวน 23 แห่ง ในเครือข่ายโรงพยาบาลมหาสารนครศรีธรรมราช จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 319 คน มารับบริการในวันและเวลาราชการ

ระหว่าง วันที่ 22 – 29 ธันวาคม 2565 โดยสุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการทุกประเภทโดยใช้ความสะดวกหรือสมัครใจ โดยผู้ทำแบบสอบถามต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนด คือ ต้องมีอายุ 19 ปีขึ้นไป อ่านออก เขียนได้ สติสัมปชัญญะสมบูรณ์ และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

การกำหนดขนาดตัวอย่าง

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรปรับของ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ ที่ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ⁽⁴⁾ ดังนี้

$$n = \frac{400N}{399 + N}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนสมาชิกของกลุ่มประชากร

แทนค่าในสูตร $n = \frac{400 \times 1,551}{399 + 1,551}$

$$n = \frac{620,400}{1,950}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ = 319 คน

ตารางที่ 1 ชื่อสถานบริการและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ชื่อสถานบริการในเครือข่าย	จำนวนผู้รับบริการเฉลี่ย/สัปดาห์	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1	รพ.สต.บ้านพังสิงห์ ต.ท่าเรือ	132	27
2	รพ.สต.บ้านไม้แดง ต.ท่าเรือ	105	22
3	รพ.สต.บ้านช้าง ต.ท่าเรือ	22	5
4	รพ.สต.บ้านหนองหนอง ต.ท่าเรือ	30	6
5	รพ.ทม.ปากพูน บ้านตลาดพฤษ	94	19
6	รพ.ทม.ปากพูน บ้านศาลาบางปู	75	15
7	รพ.สต.บ้านยวนแหล ต.โพธิ์เสด็จ	84	17
8	รพ.สต.บ้านทุ่งแยม ต.โพธิ์เสด็จ	36	7

ลำดับ	ชื่อสถานบริการในเครือข่าย	จำนวนผู้รับบริการเฉลี่ย/สัปดาห์	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
9	รพ.สต.วัดมุขธารา ต.ปากนคร	84	17
10	รพ.สต.บ้านโคกข่อย ต.ปากนคร	98	20
11	รพ.สต.บ้านทุ่งโหนด ต.นาเคียน	57	12
12	รพ.สต.บ้านเหมืองหัวทะเล ต.นาเคียน	47	10
13	รพ.สต.บ้านปลายท่า ต.นาทราย	58	12
14	รพ.สต.บ้านนาวง ต.ท่าซึก	56	12
15	รพ.สต.บ้านปากพญา ต.ท่าซึก	42	9
16	รพ.สต.บ้านปากนคร ต.ท่าไร่	51	10
17	รพ.สต.บ้านบางกระบือ ต.ท่าไร่	43	9
18	รพ.สต.มะม่วงสองต้น ต.มะม่วงสองต้น	77	16
19	รพ.สต.บ้านโคกทิง ต.ท่าจั่ว	27	5
20	รพ.สต.บ้านท่างาม ต.ท่าจั่ว	43	9
21	รพ.สต.บ้านป่ายาง ต.ท่าจั่ว	72	15
22	รพ.สต.บ้านหนองบัว ต.ไชยมนตรี	89	18
23	รพ.สต.บ้านย่านซื่อ ต.กำแพงเขา	129	27
รวม		1,551	319

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ปีงบประมาณ 2552 ประกอบด้วย 2 ส่วน⁽³⁾ ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบประเมินค่า 5 คำตอบ ตามแบบของ ลิเคิร์ท⁽⁵⁾ คือ มากที่สุด 5 คะแนน, มาก 4 คะแนน, ปานกลาง 3 คะแนน, น้อย 2 คะแนน, น้อยที่สุด 1 คะแนน จำนวนทั้งหมด 16 ข้อ โดยจำแนกเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ และด้านคุณภาพของการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ รวม 16 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows เวอร์ชัน 16

- ข้อมูลในส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ ช่วงอายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษา แสดงด้วยจำนวนและร้อยละ
- ข้อมูลในส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ แสดงด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จัดระดับความพึงพอใจเป็นกลุ่ม ดังนี้ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ 1.00-1.49, 1.50-2.49, 2.50-3.49, 3.50-4.49, 4.50-5.00 โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์⁽⁶⁾

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 78.70) มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 39.80 ส่วนใหญ่มีระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า (ร้อยละ 59.20)

ประกอบอาชีพงานบ้าน และเกษตรกรหรือทำประมง ร้อยละ 27.00 และร้อยละ 25.70 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นสิทธิ์ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ร้อยละ 90.60) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล (N=319)

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	251	78.70
ชาย	68	21.30
อายุ		
19-29 ปี	15	4.70
30-44 ปี	54	16.90
45-59 ปี	123	38.60
60 ปีขึ้นไป	127	39.80
การศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	189	59.20
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	109	34.20
ปริญญาตรี	20	6.30
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.30
อาชีพ		
งานบ้าน	86	27.00
เกษตรกร/ประมง	82	25.70
รับจ้าง	65	20.40
ค้าขาย	38	11.90
ธุรกิจส่วนตัว	24	7.50
นักเรียน/นักศึกษา	17	5.30
งานบริษัท	6	1.90
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1	0.30
สิทธิการรักษา		
บัตรทอง	289	90.60
ข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ	15	4.70
บัตรประกันสังคม	13	4.10
รัฐวิสาหกิจ	2	0.60

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (4.10) ความรวดเร็วในการให้บริการในเวลาที่กำหนด

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.24) ส่วนการ ให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความ พึงพอใจน้อยที่สุด (4.02) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายข้อและภาพรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (N=319)

การบริการ	\bar{x}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
1.ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
ข้อ 1.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนได้รับบริการก่อน	4.03	0.69	มาก
ข้อ 1.2 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.02	0.63	มาก
ข้อ 1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการในเวลาที่กำหนด	4.24	0.64	มาก
รวม	4.10	0.56	มาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (4.29) ความ เชื่อสัจธรรมในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ

ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.37) ส่วนความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ได้รับความ พึงพอใจน้อยที่สุด (4.25) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายข้อและภาพรวมในด้านบุคลากรที่ให้บริการ (N=319)

การบริการ	\bar{x}	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
2.ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ			
ข้อ 2.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.26	0.69	มาก
ข้อ 2.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.25	0.68	มาก
ข้อ 2.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการเช่นสามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	4.28	0.68	มาก
ข้อ 2.4 ความเชื่อสัจธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	4.37	0.65	มาก
ข้อ 2.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.30	0.64	มาก
รวม	4.29	0.55	มาก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (4.17) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.25) ส่วนความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ รถเข็น น้ำดื่ม ปากกา ดินสอ ฯลฯ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (4.11) ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายข้อและภาพรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (N=319)

การบริการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
3.ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
ข้อ 3.1 ป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.17	0.65	มาก
ข้อ 3.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.18	0.67	มาก
ข้อ 3.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการรถเข็น น้ำดื่ม ปากกา ดินสอ ฯลฯ	4.11	0.73	มาก
ข้อ 3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่นกล่องรับฟังข้อคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น	4.15	0.65	มาก
ข้อ 3.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.25	0.66	มาก
รวม	4.17	0.56	มาก

ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (4.19) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.20) ส่วนความครบถ้วน ถูกต้อง ของ

การให้บริการ เช่น ยา หรือเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ไม่หมดอายุ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (4.17) ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายข้อและภาพรวมในด้านคุณภาพของการให้บริการ (N=319)

การบริการ	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
4.ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ			
ข้อ 4.1 การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.20	0.63	มาก
ข้อ 4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ เช่น ยา หรือเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ไม่หมดอายุ	4.17	0.62	มาก
ข้อ 4.3 ผลการบริการในภาพรวม	4.19	0.67	มาก
รวม	4.19	0.60	มาก

ความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก (4.20) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.29) ส่วนด้านด้านกระบวนการ/

ขั้นตอนการให้บริการได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (4.10) ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ระดับคะแนนความพึงพอใจรายด้านและภาพรวม (N=319)

ความพึงพอใจรายด้าน	\bar{x}	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.10	0.56	มาก
2. ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.29	0.55	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.56	มาก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.19	0.60	มาก
รวม	4.20	0.50	มาก

วิจารณ์

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเครือข่ายโรงพยาบาลมหาสารนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านบุคลากรที่ให้บริการ พึงพอใจในระดับมาก ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจในระดับมาก จะเห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจาก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่งในเครือข่ายโรงพยาบาลมหาสารนครศรีธรรมราช ได้รับการพัฒนาโดยภาพรวมทั้งในด้านบุคลากรด้านทักษะการให้บริการและความรู้ต่าง ๆ ตลอดจนได้รับการสนับสนุนแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์จากโรงพยาบาลแม่ข่ายออกมาร่วมให้บริการ เช่นในกรณีมีคลินิกผู้ป่วยเรื้อรัง คลินิกทันตกรรม และ

ตลอดจนกรณีการให้บริการแม่และเด็กระดับโชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ยาและเวชภัณฑ์ไม่ซ้ำยาต่าง ๆ ได้รับการสนับสนุนจากโรงพยาบาลแม่ข่ายทำให้มีคุณภาพและเพียงพอในการให้บริการ สำหรับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการถึงแม้ว่าจะมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุดแต่ก็อยู่ในระดับมาก ซึ่งโรงพยาบาลแม่ข่ายได้พัฒนาระบบสารสนเทศของเครือข่ายเพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการที่รวดเร็วและมีข้อมูลพร้อมใช้ได้ทันเวลา ประกอบกับผู้รับบริการมีจำนวนมากขึ้นแต่บุคลากรมีจำนวนจำกัดการให้บริการอาจจะล่าช้าบ้างทำให้ความพึงพอใจไม่สูงมาก ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เครือข่ายโรงพยาบาลมหาสารนครศรีธรรมราช เมื่อปี 2563 และปี 2564 ผลความพึงพอใจผู้รับบริการโดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปร้อยละ 88.00 และร้อยละ 93.00 ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากมาตลอด เนื่องจากเครือข่ายได้รับการพัฒนา

ในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง มีแพทย์ พยาบาล และบุคลากรอื่น ๆ จากโรงพยาบาลแม่ข่ายออกให้บริการประจำและหมุนเวียน สำหรับปี 2563 เนื่องจากยังมีการระบาดของโรคโควิด-19 มีการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดบริการ ตลอดถึงความเครียดความกังวลของประชาชนที่ต้องเผชิญกับโรคระบาดและการเปลี่ยนแปลงระบบการบริการ ทำให้ความพึงพอใจในปี 2563 ต่ำกว่าปีอื่น ๆ แต่ก็ยังอยู่ในเกณฑ์ที่ดี

สอดคล้องกับการศึกษาของอัครณี ภักดีวงศ์⁽²⁾ สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว โดยศึกษางานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน และงานบริการในชุมชน พบว่าระดับความพึงพอใจในงานผู้ป่วยนอก คิดเป็นร้อยละ 77.12 (ระดับมาก) ระดับความพึงพอใจในงานผู้ป่วยใน คิดเป็นร้อยละ 83.59 และงานบริการชุมชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 83.33 ซึ่งโรงพยาบาลบ้านแพ้ว เป็นโรงพยาบาลของรัฐแห่งแรกของประเทศไทย ที่นำร่องรูปแบบการบริหารรูปแบบองค์กรมหาชน มีการพัฒนาระบบบริการเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ โดยมีการจัดบริการทั้งระดับปฐมภูมิ และทุติยภูมิ มีการจัดแพทย์ครบทุกสาขา ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ครอบคลุมและมีการส่งต่อได้อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เช่นเดียวกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เครือข่ายโรงพยาบาลมหาราชานครศรีธรรมราช เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิที่มีแพทย์จากโรงพยาบาลแม่ข่ายออกให้บริการประจำ หมุนเวียน และเป็นที่ปรึกษาและสามารถส่งต่อได้อย่างเหมาะสม

สอดคล้องกับการศึกษาของบันลือ เกิดไกล⁽⁷⁾ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (นโยบายร่วมจ่าย 30 บาทรักษาทุกโรค)

ของโรงพยาบาลดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาเป็นรายด้าน 7 ด้าน ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โรงพยาบาลดอยเต่าเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง ที่มีการบริการตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (นโยบายร่วมจ่าย 30 บาทรักษาทุกโรค) ซึ่งต่างจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ผู้ป่วยที่มีสิทธิบัตรทองไม่ต้องร่วมจ่าย แต่เนื่องจากมีแพทย์ให้บริการประจำ ผู้ป่วยจึงมีความพึงพอใจถึงแม้ว่าจะต้องร่วมจ่ายบ้าง

สอดคล้องกับการศึกษาของวิทยา อธิธิญาโน⁽⁸⁾ ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนมีความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นการศึกษาของสถานบริการระดับเดียวกัน คือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่มีเครือข่ายบริการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอ มีพยาบาลปฏิบัติหน้าที่ประจำ และมีการส่งต่อยังโรงพยาบาลแม่ข่ายได้อย่างเหมาะสม

สอดคล้องกับการศึกษาของพิชญภา สุธสาพร และ ดร.นารินี แสงสุข⁽⁹⁾ ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา พบว่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก และเมื่อจำแนกรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจระดับมากทุกด้าน ซึ่งการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของอำเภอรัตนภูมิจังหวัดสงขลา มีการให้บริการที่มีแพทย์ออกให้บริการประจำบางแห่ง หมุนเวียนบางแห่ง และมีบุคลากรอื่น ๆ เช่น พยาบาลเวชปฏิบัติ ทันตภิบาล และอื่น ๆ และมีการส่งต่อยังโรงพยาบาลแม่ข่ายอย่างเหมาะสม ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

แตกต่างกับการศึกษาของพัชรัตน์ คงทอง และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดอนช้าง⁽¹⁰⁾ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดอนช้าง พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจระดับปานกลาง เนื่องจากการจัดบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดอนช้าง นอกจากมีบุคลากรประจำแล้วยังมีแพทย์เวชปฏิบัติครอบครัวกับเภสัชกรออกให้บริการรักษาพยาบาลเดือนละครั้ง แตกต่างจากของเครือข่ายโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราชที่มีแพทย์ออกให้บริการทุกสัปดาห์

ซึ่งถือว่าการพัฒนาของเครือข่ายโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ได้ดำเนินการมาถูกทางคือได้พัฒนาบุคลากรที่มีจำนวนจำกัดให้มีคุณภาพทุกด้านทั้งด้านทักษะและความรู้ต่าง ๆ ซึ่งนำมาซึ่งการให้บริการที่ดีมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่วนการสนับสนุนอื่น ๆ ควรพัฒนาร่วมกันไป ประกอบกับโรงพยาบาลแม่ข่ายควรสนับสนุนแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ไปให้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพิ่มมากขึ้น

สรุป

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเครือข่ายโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ทั้ง 23 แห่ง อยู่ในระดับมาก โดยในแต่ละด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพของการให้บริการ มีคะแนนอยู่ใน

ระดับมากทั้งหมด ซึ่งควรมีการพัฒนาในแต่ละด้านให้มีระดับคะแนนเพิ่มขึ้นเป็นระดับมากที่สุดต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรมีการทำแผนพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เครือข่ายโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ทั้ง ทั้ง 23 แห่ง ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยให้ครอบคลุมในทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจทั้งในมิติของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบบริการให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชนมากยิ่งขึ้น

2. ควรวิเคราะห์ความพึงพอใจในรายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ร่วมด้วยเพื่อการวางแผนพัฒนาการบริการในแต่ละโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้ตรงความต้องการของชุมชนมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเครือข่ายโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ทั้ง 23 แห่ง และขอบคุณผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกท่านที่ทำงานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข. บริการสุขภาพใกล้บ้านใกล้ใจ.เอกสารสำนักวิชาการลำดับที่ 1 ในชุดเอกสารเพื่อการพัฒนาบริการปฐมภูมิ. สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข. 2553;
2. อัครณี ภักดิ์วงษ์. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์กรมมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน และงานบริการในชุมชน.2563;74.
3. สำนักงานสถิติแห่งชาติและสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ กรมสุขภาพจิต.2552;
4. บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. 2540; 72.
5. การวิเคราะห์กระบวนการเก็บข้อมูลด้านการวิจัย. กรณีศึกษาคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. 2559; 59.
6. สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกาจังหวัดกาญจนบุรี.2559;
7. บันลือ เกิดไกล. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (นโยบายร่วมจ่าย 30 บาท รักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.2557;
8. วิทยา อธิธิญาโณ, และคณะ. ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม.2561;
9. พิชญภา สุธาพร, และ ดร.นารินี แสงสุข. ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอรัตนภูมิ จังหวัดสงขลา.2563;
10. พัชรัตน์ คงทอง, และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดอนช้าง. ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาลโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดอนช้าง. 2556;