ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

Risk Factors for Satisfaction in Providing Service on Primary Health Center at Thong Pha Phum District, Kanchanaburi Province.

มะ มาลาพงษ์

Ma Malapong

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

Malapong_141@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิและระดับความพึงพอใจในการให้บริการของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากประชาชนที่มารับบริการด้านสุขภาพในเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม3 ส่วน คือข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการด้านสุขภาพและความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของ อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือสถิติ เชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและไคสแควร์

ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.27 ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรีพบว่า อาชีพเกษตรกรรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\chi^2$2=16.74) p<0.05การศึกษาระดับปฐมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\chi^2$2=5.82) p<0.05 และ

รายได้ต่อเดือน 7,501-10,000 บาท มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภองทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (χ^2=68.81) p<0.05 สำหรับเพศ อายุ และสถานภาพสมรส เป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

Abstract

This survey researchaimed to study the level of service satisfaction and to study the related factors on service satisfaction in the primary health care unit of Thong Pha Phum District, Kanchanaburi Province. 400 samples were selected using simple random sampling from peoples who had received health care services in the primary health care unit.3 questionnaires were conducted, includingthe general information questionnaire, the receiving health care services information questionnaire, and the service satisfaction of the primary health care unit questionnaire. The data were analyzed using percentages, mean, standard deviation, and chi-square.

This research found that the levels of overall satisfaction are at a high level which an average ($\bar{\chi}$=4.16). The highest Satisfaction of location and environment ($\bar{\chi}$ =4.27). and the lowest Satisfaction of hospitable and attention of staff ($\bar{\chi}$ =4.06). When comparing the relationship of personal factors with Services satisfaction of the Primary Health Care Units of Thong Pha Phum District, in Kanchanaburi province. Agricultural occupation (χ^2=16.74), elementary education or less (χ^2=5.8), monthly income 7,501-10,000 bath (χ^2=68.81) have statistical significance result at p<0.05 related to Services satisfaction of the Primary Health Care Units of Thong Pha Phum District in Kanchanaburi Province. For gender, age and marital status were not related with the Services satisfaction of primary health care units of Thong Pha Phum District in Kanchanaburi Province.

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด

ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน..."[1] ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขัน การบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือ ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ สูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการในปี 2545 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้ หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่างๆ ด้านความสะดวก, ความรวดเร็ว ยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงาน ภาครัฐอย่างสูงสุด

กระทรวงสาธารณสุขมีการจัดบริการด้านสาธารณสุขตามแผนพัฒนาสาธารณสุขเป็นการจัดบริการเพื่อสนองตอบปัญหาและความต้องการของประชาชนด้านสาธารณสุขโดยมีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนในประเทศมีสุขภาพดีขึ้น จะต้องจัดบริการให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข รัฐบาลก็ตระหนักถึงความสำคัญในข้อนี้ จึงมีนโนบายส่งเสริมให้เพิ่มสถานบริการสาธารณสุขให้ครอบคลุมทุกพื้นที่โดยเฉพาะหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ต้องมีครบทุกพื้นที่ในชนบทอย่างน้อยตำบลละหนึ่งแห่ง และได้พัฒนาระบบบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน โดยมุ่งสร้างความเป็นธรรมหรือความยุติธรรมของระบบด้วยการพัฒนาระบบหลักประกันการเข้าถึงสุขภาพของประชาชนให้มีความก้าวหน้าทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ และมีแนวนโยบายสนับสนุนคุ้มครองสิทธิของประชาชนผู้ด้อยอำนาจให้มีสิทธิพิเศษในการเข้าถึงระบบบริการสุขภาพและมีอำนาจต่อรองในกระบวนการกำหนดนโยบายและการปฏิบัตินโยบายมากยิ่งขึ้น[2]

ด้วยสภาพสังคมของประเทศไทยเราที่พอจะแบ่งชุมชนออกเป็นสองแบบคือ สภาพชุมชนเมือง และชุมชนชนบท ซึ่งทั้งสองชุมชนจะมีวิถีชีวิตและพฤติกรรมในการดูแลรักษาสุขภาพและค่านิยมในการเลือกใช้สถานบริการสาธารณสุขที่แตกต่างกัน ที่น่าจะพออนุมานได้ว่ามาจากหลายปัจจัย อาทิ ฐานะทางเศรษฐกิจ ความรวดเร็วในการไปรับบริการ ความเชื่อมั่นและศรัทธาในระบบการให้บริการหรือผู้ให้บริการ และอาจรวมถึงความสนิทสนมรู้จักกันเป็นการส่วนตัว ทั้งยังอาจกล่าวได้ว่าผู้ที่มีฐานะการเงินที่ดีจะมีโอกาสเลือกใช้สถานบริการที่ตนพอใจได้มากกว่าหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิเป็นสถานบริการสาธารณสุขในระดับหมู่บ้านที่นับว่ามีความได้เปรียบกว่าสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ ในชุมชนชนบท เนื่องจากเป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่ใกล้ชิดประชาชนในเขตชนบท โดยเฉพาะประชาชนในเขตรับผิดชอบของหน่วยงานสาธารณสุข

ระดับปฐมภูมินั้น ซึ่งให้บริการประชาชนแบบผสมผสานตรงตามความต้องการของประชาชนทั้งในด้านการรักษาพยาบาล ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการควบคุมป้องกันโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ แต่ก็ยังมีข้อจำกัดในหลายๆ ด้าน ที่ยังเป็นปัญหาและปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้ประชาชนไม่ใช้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิในเขตรับผิดชอบและที่อยู่ใกล้ จากการศึกษางานวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องงานวิจัยได้ทำการศึกษาในช่วง 5-10 ปี ธนาธิป สุมาลัย [3] ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และสุวิมล คำย่อย[4]ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งช่วงเวลาดังกล่าว ภาระงานนโยบายการกระจายผู้รับบริการประเภทต่างๆ ลงสู่หน่วยงานปฐมภูมิด้านสุขภาพพึ่งเริ่มขึ้นยังไม่เป็นรูปธรรมเหมือนในปัจจุบัน จากการกระจายผู้รับบริการไม่ให้แออัดในโรงพยาบาล ทำให้ผู้รับบริการในหน่วยงานปฐมภูมิระดับพื้นที่มีจำนวนมากขึ้น โดยที่จำนวนบุคลากรในระดับพื้นที่ไม่ได้เพิ่มตามกรอบอัตรากำลัง สอดคล้องกับข้อมูลจากรายงานการรับบริการในหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของประชาชนในเขตรับผิดชอบอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่ามีผู้มารับบริการจำนวนมาก และมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจจะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ ปัจจุบันในการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ภาะงานที่เพิ่มขึ้นประชาชนมารับบริการมากขึ้น มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในระดับใด มีความแตกต่างจากงานวิจัยที่เคยศึกษาไว้อย่างไร และมีการบริการด้านไหนที่ต้องพัฒนา เพื่อจะได้นำไปสู่การหาแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงระบบบริการ และนโยบายด้านบุคลากรที่สอดคล้องกับภาระงาน โดยมุ่งหวังให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ เป็นที่พึ่งด้านสาธารณสุข และสอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

2. ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก

วิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการด้านสุขภาพในเขตความรับผิดชอบของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี รวมทั้งสิ้น 27,494 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปที่คำนวณได้จากสูตรของเครซี่ และมอร์แกน (R.V.Krejcie &D.W.Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งได้ตัวอย่างของประชากรจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี [5] นำมาปรับในส่วนของการบริการ ประกอบด้วย ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการด้านสุขภาพ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของ อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ การคำนวณช่วงระดับคะแนนดังกล่าวแล้วนำค่าที่ได้จากการคำนวณมาแบ่งเป็นระดับ ความพึงพอใจ 3 ระดับดังนี้ มาก ปานกลาง และน้อย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการตรวจสอบความตรง (validity) นำแบบสอบถามปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุข 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการพยาบาล 1 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) และการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบวัดที่ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ในอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 30 คน ตรวจสอบความเชื่อมั่นในแบบวัดประเมินรวมค่าด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (Alpha Coefficient) วิธีของ Cronbach ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าต่ำสุดค่าสูงสุดและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ใช้ Chi-square ในการวิเคราะห์

ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่องนี้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2564 เอกสารรับรองเลขที่ EC.NO.2 4/2564 (1 เมษายน 2564-31 พฤษภาคม 2564)

ผลการวิจัยส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (N=400)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ	S.D
เพศ			
ชาย	185	46.25	4.99
หญิง	215	53.75	
อายุ			
ต่ำกว่า 30 ปี	92	23.00	1.12
30-40 ปี	41	10.25	
41-50 ปี	147	36.75	
มากว่า 50 ปี	120	30.00	
ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษาหรือหรือต่ำกว่า	214	53.50	1.47
มัธยมศึกษาตอนต้น	75	18.75	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	45	11.25	
ปวช.	21	5.25	
ปวส. หรือ อนุปริญญา	28	7.00	
ปริญญาตรี	17	4.25	
สถานภาพสมรส			
โสด	108	27.00	0.74
สมรส	285	71.25	
หม้าย/ หย่า / แยกกันอยู่	7	1.75	
อาชีพ			
เกษตรกรรม	266	66.50	1.70
รับจ้างทั่วไป	65	16.25	
ข้าราชการ/วิสาหกิจ	24	6.00	
ค้าขาย	76	19.00	
แม่บ้าน/ไม่มีอาชีพ	9	2.25	
รายได้ต่อเดือน			
2,500 บาท หรือน้อยกว่า	88	22.00	1.38
2,501 – 5,000บาท	65	16.25	
5,001 – 7,500 บาท	92	23.00	
7,501 - 10,000 บาท	92	23.00	
มากกว่า 10,000 บาท	63	15.75	

จากตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.75 อายุที่ใช้บริการมากที่สุดมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 36.75 ผู้มีสถานภาพสมรส ใช้บริการมากที่สุดร้อยละ 71.25 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 53.50 อาชีพ พบว่า ผู้รับบริการมากที่สุดมีเกษตรกรรม ร้อยละ 66.50 และรายได้ของครอบครัว พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมากที่สุดมี 2 กลุ่มที่มีร้อยละการรับบริการเท่ากัน คือ กลุ่มผู้มีรายได้ระหว่าง 5,001-7,500 บาท และ กลุ่มผู้มีรายได้ระหว่าง 7,501-10,000 บาท ร้อยละ 23.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการด้านสุขภาพ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามการใช้บริการด้านสุขภาพ (N=400)

การรับบริการด้านสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ	S.D
จำนวนการใช้บริการในรอบ 1 ปี			
1-2 ครั้ง	106	26.50	1.12
3-4 ครั้ง	112	28.00	
5-6 ครั้ง	84	21.00	
มากกว่า 7 ครั้ง	98	24.50	
ประเภทการรับบริการ			
การรักษาพยาบาล	308	77.00	0.68
การส่งเสริมสุขภาพ	43	10.75	
การป้องกันโรค	49	12.25	
การฟื้นฟูสมรรถภาพ	0	0	
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ			
08.31 น. - 16.30 น.	360	90.00	0.40
16.31 น. - 24.30 น.	30	7.50	
24.31 น. - 08.30 น.	10	2.50	
ความคาดหวังในการใช้บริการปฐมภูมิ			
ไป	400	100	0.00
ไม่ไป	0	0	

จากตารางที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการด้านสุขภาพด้านความถี่ในการใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ความถี่ในการรับบริการมากสุดในรอบ 1 ปี จำนวน 3-4 ครั้ง ร้อยละ 28.00 การใช้บริการด้านสุขภาพด้านประเภทการใช้บริการ พบว่าประเภทที่รับบริการมากสุดคือด้านการรักษาพยาบาล ร้อยละ 77.00 ด้านช่วงเวลาที่ใช้บริการ พบว่าช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดเป็นช่วงเวลาราชการ 08.31 - 16.30 น. ร้อยละ 90.00 และการใช้บริการด้านสุขภาพด้านความคาดหวังที่จะใช้บริการในครั้งต่อไป พบว่า ความคาดหวังจะใช้บริการในครั้งต่อไป ร้อยละ 100.00

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการรับบริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปรผล
1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	4.22	0.59	มาก
2. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.06	0.69	มาก
3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	4.11	0.75	มาก
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ	4.16	0.64	มาก
5. ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.27	0.52	มาก
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการรับบริการ	4.15	0.59	มาก
ผลรวมเฉลี่ย	4.16	0.63	มาก

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยความพึงพอใจจำแนกรายด้านโดยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.27 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ค่าเฉลี่ย คือ 4.12 ความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ ค่าเฉลี่ย คือ 4.16 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ค่าเฉลี่ย คือ 4.15 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ค่าเฉลี่ย คือ 4.11 และความพึงพอใจต่ออัธยาศัยและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ย คือ 4.06 ซึ่งมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

การหาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีผลดังตารางที่ 4-9 ดังนี้

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

เพศ	ระดับความพึงพอใจ			χ^2	p-value
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
ชาย	155	30	0	5.13	0.07
หญิง	194	20	1		
รวม	**349**	**50**	**1**		

Sig. = 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้สถิติ Chi-Square พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการมากกว่าเพศชาย ภาพรวม เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ χ^2=5.13 p>0.05

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

อายุ	ระดับความพึงพอใจ			χ^2	p-value
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
น้อยกว่า 30 ปี	85	7	0	10.89	0.09
30-40 ปี	32	9	0		
41-50 ปี	133	14	0		
50 ปี ขึ้นไป	99	20	1		
รวม	**349**	**50**	**1**		

Sig. = 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้สถิติ Chi-Square พบว่า อายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุด ภาพรวม อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ χ^2=10.89 p>0.05

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

อายุ	ระดับความพึงพอใจ			χ^2	p-value
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
โสด	99	9	0	4.09	0.39
สมรส	243	41	1		
หม้าย/หย่า/แยก	7	0	0		
รวม	**349**	**50**	**1**		

Sig.= 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้สถิติ Chi-Square พบว่าสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจมากที่สุดภาพรวม สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ χ^2= 4.09 p>0.05

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

ระดับการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ			χ^2	p-value
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	193	20	1	5.82	0.00*
มัธยมศึกษาตอนต้น	53	22	0		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	45	0	0		
ปวช.	16	5	0		
ปวส. หรือ อนุปริญญา	28	0	0		
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	14	3	0		
รวม	**349**	**50**	**1**		

Sig.= 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้สถิติ Chi-Square พบว่า การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด ภาพรวม ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ χ^2=5.82 p<0.05

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ			χ^2	p-value
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
เกษตรกรรม	185	40	1	16.74	0.03*
รับจ้าง	63	2	0		
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	24	0	0		
ค้าขาย	68	8	0		
แม่บ้าน / ไม่ได้ประกอบอาชีพ	9	0	0		
รวม	**304**	**58**	**1**		

Sig.= 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้สถิติ Chi-Square พบว่า อาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด ภาพรวมอาชีพ กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ χ^2=16.74 p<0.05

ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

อาชีพ	ระดับความพึงพอใจ			χ^2	p-value
	มาก	ปานกลาง	น้อย		
น้อยกว่า 2,500 บาท	72	15	1	68.81	0.00*
2,501 - 5,000 บาท	64	1	0		
5,001 - 7,500 บาท	83	9	0		
7,501 - 10,000 บาท	92	0	0		
มากกว่า 10,000 บาท	38	50	1		
รวม	**349**	**58**	**1**		

Sig.= 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้สถิติ Chi-Square พบว่า รายได้ 7,501-10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ภาพรวม รายได้ กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $\chi^2 = 68.81$ $p<0.05$

อภิปรายผลเชิงปริมาณ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี อภิปรายผลการศึกษาตามสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานการวิจัย ข้อ 1 ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยพบว่า ในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรีอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจทั้ง 6 ด้านที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่ง ความพึงพอใจมากที่สุด คือความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.27 จากการที่สถานีอนามัยได้รับการยกระดับเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทำให้มีการพัฒนาสถานที่ และสิ่งแวดล้อมให้มีมาตรฐาน มีสถานที่ให้บริการ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ การบริการน้ำดื่ม จุดให้บริการต่างๆ สอดคล้องกับ

การศึกษาของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง[6] ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า การจัดบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการที่ได้มาตรฐานและสวยงาม ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการในระดับมากและสุวิมล คำย่อย[4]ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจบริการของสถานีอนามัย/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในระดับมาก

จากผลวิจัยความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน ($\bar{x}$=4.06-4.27) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ความคาดหวังในการใช้บริการในสถานบริการปฐมภูมิ ผู้ใช้บริการต้องการใช้บริการร้อยละ 100 จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า การจัดบริการตามมาตรฐานของสถานบริการสาธารณสุขปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ ได้มาตรฐาน และเกิดความพึงพอใจในระดับมาก

สมมติฐานการวิจัย ข้อ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วน ส่วน เพศ อายุ และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยแยกตามตัวแปร ดังนี้

เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับธนาธิป สุมาลัย [3] ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และสุวิมล คำย่อย [4] ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า เพศเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของหน่วยปฐมภูมิ

อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัด

กาญจนบุรี ไม่สอดคล้องกับธนาธิป สุมาลัย [3] ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และสุวิมล คำย่อย [4] ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้าน หยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ พบว่า อายุเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของหน่วยปฐมภูมิ

ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับธนาธิป สุมาลัย [3] ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และสุวิมล คำย่อย[4] ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้าน หยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มา รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยปฐมภูมิ

สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ไม่สอดคล้องกับธนาธิป สุมาลัย[3] ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ที่พบว่า สถานภาพสมรสความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในรับบริการ เนื่องจากในงานทะเบียนมีเรื่องคาบเกี่ยวกันระว่างสถานภาพ เช่น การหย่าร้าง การฟ้องร้อง ซึ่งมีผลต่อการใช้บริการของประชาชน ซึ่งแตกต่างจากการรับบริการด้านสุขภาพที่มุ่งหวังให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี ไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพใด ซึ่งสอดคล้องกับและสุวิมล คำย่อย[4] ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า สถานภาพสมรสไม่เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของหน่วยปฐมภูมิ

อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับธนาธิป สุมาลัย [3] ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และสุวิมล คำย่อย[4] ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้าน หยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า อาชีพเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

รายได้ของครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับธนาธิป สุมาลัย [3] ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม และสุวิมล คำย่อย [4]ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า รายได้เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการของหน่วยปฐมภูมิ

อภิปรายผลเชิงคุณภาพ

จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในสถานบริการสาธารณสุขอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี มีระดับความพึงพอใจระดับมาก ไม่มีความแตกต่างจากผลการวิจัยความพึงพอใจที่ผ่าน แต่มีสิ่งที่แตกต่างจากผลวิจัยที่ผ่านมา พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน สุวิมล คำย่อย [4] ($\bar{x}$=3.76),ธนาธิป สุมาลัย [3] ($\bar{x}$=4.06), ช่อดาว เมืองพรหม [7], ($\bar{x}$=3.76) ค่าเฉลี่ยงานวิจัยความพึงพอใจในช่วง ปี 2554-2563 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างกับงานวิจัยในครั้งนี้ สิ่งที่แตกต่างคือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมมีค่าที่สูงขึ้น ($\bar{x}$=4.16) งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า เมื่อมีการพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆเพิ่มขึ้น ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการมากเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับข้อเท็จจริงของการพัฒนาสถานบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ มีการพัฒนามาตรฐานต่างๆ อาทิ มาตรฐาน รพ.สต. ติดดาว, มาตรฐานสุขศึกษา, ITA เป็นต้น ทำให้สถานบริการมีมาตรฐานในการให้บริการประชาชนดียิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาถึงสถานบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสถานบริการที่อยู่ชนบท บางสถานบริการการคมนาคมเป็นไปด้วยความยากลำบาก บางสถานบริการยังไม่มีไฟฟ้าเข้าถึง และเป็นพื้นที่อยู่ติดชายแดนประเทศพม่า ให้บริการในทุกเชื้อชาติ ศาสนา ความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการในทุกด้านจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปี 2563 ที่ผ่านมา ข้อมูลจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทองผาภูมิ ไม่พบข้อร้องเรียนในสถานบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ ข้อมูลแสดงให้เห็นว่าทิศทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของสถานบริการในระดับปฐมภูมิมีทิศทางที่ถูกต้อง แต่ปัจจัยที่ต้องให้ความสำคัญอย่างมากคือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากรจากแบบสอบถามพบว่า บางข้อคำถามย่อย ได้คะแนนในระดับต่ำ เช่น ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาความสอดคล้องกับข้อเท็จจริง พบว่าในด้านบุคลากรของสถานบริการระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ สถานบริการทั้ง 13 แห่ง มีบุคลากร 3-5 คน ประกอบกับนโนบายการกระจายผู้ป่วยลงสู่สถานบริการ

ระดับปฐมภูมิ คลินิกเรื้อรัง, Home Health Care ทำให้ภาระงานของเจ้าหน้าในระดับปฐมภูมิเพิ่มขึ้น แต่จำนวนบุคลากรยังมีจำนวนน้อย ไม่ครบตามกอปรอัตรากำลัง (ข้อมูล FTE ด้านบุคลากรปี 2564 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทองผาภูมิ) ปัญหาหาดังกล่าวเป็นส่วนสำคัญทำให้บุคลากรไม่สามารถดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจมีคะแนนที่ต่ำกว่าด้านอื่นๆ ข้อมูลดังกล่าวจึงเป็นข้อมูลที่ต้องศึกษาวิจัย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ และสถานภาพสมรส ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ ซึ่งแตกต่างกับสุวิมล คำย่อย, ธนาธิป สุมาลัย [3,4] ที่พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลบงชี้ว่า เพศ อายุ สถาพสมรส เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการรับบริการด้านสาธารณสุข ไม่สามารถมาวิเคราะห์เพื่อวางแผน หรือเป็นกำหนดนโนบายได้ ซึ่งต่างกับการบริการด้านอื่น ที่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส นำมาหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจได้ เช่น การขายสินค้า เป็นต้น ในส่วนปัจจัย ด้านระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พบว่าผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล คำย่อย, ธนาธิปสุมาลัย[3,4]สามารถนำมาวิเคราะห์เชิงลึก เพื่อประกอบกับการวางแผน กำหนดนโยบาย การบริการด้านต่างได้ จากข้อมูลวิจัยครั้งนี้พบว่าการเก็บข้อมูลส่วนใหญ่เก็บจากพื้นที่ห่างไกล เข้าถึงยาก กระจายไปตามสถานบริการสาธารณสุขทุกแห่ง ซึ่งจะแตกต่างกับการศึกษาในเขตเมืองที่ประชาชนมีทั้งระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันออกไป ดังนั้นการศึกษาเปรียบเทียบทั้ง 3 ปัจจัย ในเขตเมืองและเขตชนบท จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ งานวิจัยครั้งนี้จึงเป็นแนวทางในการศึกษาถึงความเหมือน และความแตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างสถานบริการที่อยู่ในเขต เมืองและเขตชนบท ต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรมีนโยบายการให้บริการที่เหมาะสมกับพื้นที่ ที่มีความแตกต่างกัน
2. ควรมีนโยบายการปรับกรอบอัตรากำลังที่เหมาะสมกับปริมาณงาน และภาระงานที่เปลี่ยนไป
3. ควรมีการปรับปรุงสภาพสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมกับการให้บริการผู้ที่มารับบริการในหน่วยบริการปฐมภูมิ
4. ควรมีการปรับโครงสร้างสิ่งก่อสร้างและอุปกรณ์การแพทย์จากระดับนโยบายเพื่อให้เหมาะสมกับการให้บริการของหน่วยปฐมภูมิ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะวิจัยเชิงลึกถึงสภาพความเป็นอยู่ ชีวิตประจำวันที่ส่งผลต่อการเข้ารับบริการในหน่วยงานปฐมภูมิ จากผลวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในสถานบริการซึ่งเป็นการให้บริการในเชิงรับ แต่ในบริการในชุมชนแบบเชิงรุกไม่สามารถวัดความพึงพอใจได้

ซึ่งการบริการเชิงรุกมีส่วนสอดคล้องกับบริการเชิงรับ ซึ่งหากสามารถดำเนินการควบคู่กันได้ จะสามารถดูแลสุขภาพกาย จิต สังคม ของประชาชนที่รับบริการได้อย่างแท้จริง

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี เจ้าหน้าที่หน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณ ผู้รับบริการหน่วยงานสาธารณสุขระดับปฐมภูมิของอำเภอทองผาภูมิ ที่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11
2. กฤษฎา บุญชัย.(2556). **แนวคิดและทัศนะต่อความเป็นธรรมของกลไกสำคัญในการอภิบาลระบบสุขภาพ.สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข**
3. ธนาธิป สุมาลัย. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร์ เทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย
4. สุวิมล คำย่อย. (2555). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี.** วิทยานิพนธ์ ส.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
5. Weber, M. (1999). **The Theory of Social and Economic Organization.**Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person. (4th ed.). New York: The Free Press.
6. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี :** มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
7. ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี**.สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม