

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการใช้บริการ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 384 คน ซึ่งเป็นผู้ให้บริการของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้ว ผู้วิจัยนำมาจัดระบบและวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการที่กำหนดไว้ได้แก่ ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงค่าความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.44$) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในแต่ละด้าน มีดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยความพึงพอใจต่อข้อที่ 2 แพทย์และพยาบาลที่ทำการตรวจรักษา ให้ความใส่ใจและดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดีทุกคน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.52$) รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการตอบคำถามและแนะนำการให้บริการอย่างเสมอภาค ข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่เป็นมิตรให้ความอบอุ่นและสบายใจกับผู้ใช้บริการทุกคน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ข้อที่ 5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตนกับผู้รับบริการที่ยากไร้หรือมีฐานะยากจน เช่นเดียวกับผู้รับบริการคนอื่นๆ ส่วนข้อที่ 4 การคิดค่าใช้จ่ายหรือค่าบริการต่างๆ มีความเหมาะสมและเป็นธรรมกับทุกคน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการในข้อนี้ก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, $SD = 0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยมีความพึงพอใจต่อ ข้อที่ 4 การติดต่อประสานงานเพื่อส่งต่อผู้ป่วยไปตรวจรักษาโรคเฉพาะทาง ในแผนกอื่น ๆ มีความรวดเร็วและทันเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.47$) รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการติดต่อสอบถามเรื่องราวต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว ข้อที่ 2 การรับผู้ป่วยและการตรวจรักษาผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีความเรียบร้อย รวดเร็วและทันเวลา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับข้อที่ 5 เจ้าหน้าที่พยาบาลแต่ละแผนกยินดีให้บริการด้วยความรวดเร็ว ส่วนความพึงพอใจต่อข้อที่ 3 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนประวัติคนไข้เป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อข้อนี้ก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา

จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยมีความพึงพอใจต่อ ข้อที่ 4 ห้องตรวจโรคและห้องพักฟื้นไข้มีจำนวนพอเพียงต่อผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.85$) รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 1 บุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลมีเพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วย ข้อที่ 2 จำนวนเตียงคนไข้และครุภัณฑ์ที่จำเป็นมีเพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วย และข้อที่ 5 ห้องพักรับรองเพื่อรอพบแพทย์และห้องรอรับยามิพื้นที่พอเพียงต่อผู้ใช้บริการ ส่วนข้อที่ 3 อุปกรณ์การแพทย์และเครื่องมือในการตรวจรักษามีเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อข้อนี้ก็อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยมีความพึงพอใจต่อ ข้อที่ 4 มีการติดตามและดูแลรักษาผู้ป่วยที่ยากไร้ขาดที่พึ่งด้วยความใส่ใจ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.16$) รองลงมา ได้แก่ ข้อที่ 1 มีการดูแลและติดตามผลการรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรังอย่างต่อเนื่อง ข้อที่ 5 มีการออกบริการนอกสถานที่และให้คำแนะนำแก่ประชาชน อย่างต่อเนื่อง ข้อที่ 3 มีการติดตามผลการรักษาพยาบาลและให้คำแนะนำอย่างดีสำหรับผู้ป่วยที่ต้องรักษาตัวอย่างต่อเนื่อง และข้อที่ 2 การนัดตรวจรักษาผู้ป่วยในครั้งต่อไปมีความเหมาะสมโดยคำนึงถึงผู้ป่วยเป็นสำคัญ

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ โดยมีความพึงพอใจต่อข้อที่ 3 อาคาร สถานที่ มีความทันสมัยและมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ป่วยและญาติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.47$) รองลงมาเป็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ได้แก่ ข้อที่ 5 ยารักษาโรคและ

เวชภัณฑ์ต่าง ๆ มีประสิทธิภาพสูงสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ข้อที่ 1 การวินิจฉัยโรคและการให้คำปรึกษาของแพทย์ มีความชัดเจน ทำให้ผู้ให้บริการเข้าใจได้ดี ข้อที่ 4 มีแพทย์ผู้ชำนาญการในการตรวจรักษาโรคหรือมีการส่งต่อผู้ป่วย เพื่อให้ได้รับการตรวจรักษาโรคอย่างดีที่สุด และข้อที่ 2 อุปกรณ์การแพทย์ต่างๆมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกันต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ปรากฏผลดังนี้

2.1 เพศต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปรเพศที่ต่างกันของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน ($t = -6.681, p\text{-value} = 0.123$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของเพศหญิง สูงกว่าเพศชายชายทุกด้าน โดย ด้านการให้การบริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ($t = -3.780, p\text{-value} = 0.000$ $t = -7.997, p\text{-value} = 0.000$ $t = -6.465, p\text{-value} = 0.000$ และ $t = -7.981, p\text{-value} = 0.000$ ตามลำดับ) ส่วนด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา พบว่า ความพึงพอใจของทั้งสองเพศ ไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปรอายุที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($F = 31.372, p\text{-value} = 0.000$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ก็แตกต่างกันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 เช่นเดียวกัน ดังนี้คือ การให้การบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($F = 16.525, p\text{-value} = 0.000$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ($F = 17.253, p\text{-value} = 0.000$) ($F = 39.902, p\text{-value} = 0.000$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($F = 44.857, p\text{-value} = 0.000$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($F = 38.327, p\text{-value} = 0.000$)

2.3 ระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปร ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($F=6.472$, $p\text{-value} = 0.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($F=5.027$, $p\text{-value} = 0.002$ $F=17.655$, $p\text{-value} = 0.000$ และ $F=18.950$, $p\text{-value} = 0.000$ $F=5.568$, $p\text{-value} = 0.001$ ตามลำดับ) ส่วนด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีความแตกต่างกัน

2.4 อาชีพปัจจุบันต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปรอาชีพปัจจุบันแตกต่างกันของผู้ใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($F=7.571$, $p\text{-value} = 0.005$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($F=7.841$, $p\text{-value} = 0.000$ $F=14.616$, $p\text{-value} = 0.000$ $F=6.379$, $p\text{-value} = 0.002$ และ $F=4.766$, $p\text{-value} = 0.009$ ตามลำดับ) ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F=4.257$, $p\text{-value} = 0.015$)

2.5 รายได้ต่อเดือนต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปรรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F=9.657$ $p\text{-value} = 0.009$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.01 ($F=9.009$, $p\text{-value} = 0.000$ $F=7.726$, $p\text{-value} = 0.000$ $F=13.494$, $p\text{-value} = 0.002$ และ $F=15.353$, $p\text{-value} = 0.009$ ตามลำดับ) ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F=2.707$, $p\text{-value} = 0.04$)

2.6 ประสิทธิภาพในการให้บริการต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เมื่อเปรียบเทียบตามตัวแปรประสิทธิภาพในการให้บริการที่ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F=4.912$, $p\text{-value} = 0.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F=4.504$, $p\text{-value} = 0.012$ $F=3.899$, $p\text{-value} = 0.02$ $F=4.554$, $p\text{-value} = 0.011$ ตามลำดับ) ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($F=8.733$, $p\text{-value} = 0.000$) สำหรับด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ผลจากการวิเคราะห์เนื้อหาสาระที่ได้จากความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เกี่ยวกับปัญหาของการบริการและแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน สรุปได้ดังนี้

3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาเมื่อมาใช้บริการของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีความถี่สูงสุด 5 ลำดับ ได้แก่

3.1.1 อุปกรณ์การแพทย์มีไม่เพียงพอ (35 ราย)

3.1.2 ยานพาหนะที่ใช้ในการส่งต่อมีน้อย (30 ราย)

3.1.3 การนัดผู้ป่วยมารับการบริการในวันเดียวกันหลายอาการ (20 ราย)

3.1.4 เจ้าหน้าที่มาทำงานไม่ตรงเวลา (18 ราย)

3.1.5 เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีน้อย (15 ราย)

3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของ

หน่วยงานบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ที่มีความถี่สูงสุด 5 ลำดับได้แก่

- 3.2.1 ควรนัดหมายผู้ป่วยโดยคำนึงการดำเนินชีวิตในชุมชน (25 ราย)
- 3.2.2 ควรให้ญาติมีส่วนร่วมในการนัดหมาย (22 ราย)
- 3.2.3 ควรคิดค่าบริการต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม (20 ราย)
- 3.2.4 ควรเพิ่มการให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการของโรค (18 ราย)
- 3.2.5 ควรชี้แจงค่าบริการทางการแพทย์ที่ไม่เหมือนกัน (16 ราย)

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี” สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์เคยเข้ารับการรักษาจากบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ทำให้หายเจ็บป่วยและมีโอกาสในการรับรู้ถึงความสามารถของบุคลากรในการรักษาพยาบาล รวมถึงเข้าใจประโยชน์ของการดูแลสุขภาพของตนเองมากขึ้น ตลอดจนได้มองเห็นภาพของแพทย์และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขปฏิบัติงานด้วยความเสียสละต่อประชาชนในหมู่บ้าน แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่ทำการตรวจรักษา มีความใส่ใจและดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี ทุกคนปฏิบัติตามกับผู้รับบริการที่ยากไร้หรือมีฐานะยากจน เช่นเดียวกับผู้รับบริการคนอื่น ๆ และมีการติดตามและดูแลรักษาผู้ป่วยที่ยากไร้ขาดที่พึ่งด้วยความใส่ใจอย่างต่อเนื่อง ประชาชนจึงได้รับการบริการในด้านสาธารณสุขในลักษณะต่าง ๆ เช่น การส่งเสริมสุขภาพ การเฝ้าระวังและป้องกันโรค การช่วยเหลือและรักษาพยาบาลขั้นต้น ได้รับยาและเวชภัณฑ์ตามขอบเขตที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ได้รับการส่งต่อผู้ป่วยไปรับบริการ การฟื้นฟูสภาพ

และจัดกิจกรรมพัฒนาสุขภาพภาคประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชน สอดคล้องกับแนวคิดของคาริน จตุรภัทรพร (2552, หน้า 78-79) ที่นำเสนอในบทความเรื่อง “มองด้วยใจ Caregiver : เป็นมากกว่า ผู้ดูแลผู้ป่วย” โดยนำเสนอว่า การสอบถามรายละเอียดเรื่องการดูแลผู้ป่วยว่า เป็นอย่างไรบ้าง ผู้ดูแล ต้องทำอะไรบ้าง พุดคุยเรื่องเป้าหมายการรักษา ให้ความรู้เรื่องโรค การพยากรณ์โรค ชี้ดจำกัดด้าน ความสามารถของผู้ป่วยและแนวทางการดูแลรักษา ให้เทคนิคการดูแลที่ทำให้การดูแลง่ายขึ้น สิ่ง เหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เข้ารับบริการได้แนวทางในการดูแลตนเอง และสอดคล้องกับแนวคิด ของ กัญญา บุญธรรม (2553, หน้า 55-56) ที่กล่าวว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานตาม นโยบาย ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบาย การมีผู้บริหารและ ทีมสุขภาพที่เข้มแข็งและมีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงาน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยี ทำให้ประชาชนเห็นคุณค่า มีความศรัทธาและไปใช้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของลักณา ฤกษ์สุภผล (2554) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี” ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม พึงพอใจถึงพึงพอใจมากต่อการรับบริการ ทางการแพทย์ ด้านความพึงพอใจของการให้บริการ คือ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คือการให้บริการตรวจรักษา และมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก รวมทั้งยังพบว่า ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 94.4 มีความพึงพอใจถึงพึงพอใจมาก ต่อการให้บริการเป็นธรรมชาติลำดับก่อน- หลัง ร้อยละ 83.9 มีความพึงพอใจถึงพึงพอใจมาก ต่อระยะเวลาการรอคอยเพื่อรับบริการ ร้อยละ 92.3 มีความพึงพอใจถึงพึงพอใจมากต่ออุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และยัง สอดคล้องกับการศึกษาของภากรณ น้าวัว และศิริวิมล วันทอง (2550) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัด กาญจนบุรี” ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงพยาบาล ด่านมะขามเตี้ย ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีบริการด้าน สาธารณูปโภค มีการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและให้บริการ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร แพทย์มีความสามารถในการตรวจรักษาโรคและให้คำแนะนำในการดูแลผู้ป่วย เป็นอย่างดี นอกจากนี้อาจจะเนื่องจากเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก ซึ่งผู้รับบริการและบุคลากร ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ยเป็นคนในชุมชนที่รู้จักมักคุ้นกันดี เมื่อพิจารณาใน รายละเอียด พบว่า ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก การบริการ

ประชาชนในระดับปฐมภูมิมิมีความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรคและการให้คำปรึกษาของแพทย์ มีความชัดเจน ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ดี มีอาคารสถานที่ที่มีความทันสมัยและมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ป่วยและญาติ และมีแพทย์ผู้ชำนาญการในการตรวจรักษาโรคหรือมีการส่งต่อผู้ป่วย เพื่อให้ได้รับการตรวจรักษาโรคอย่างดีที่สุด ส่งผลให้ได้รับความสะดวกและลดความแออัดในโรงพยาบาลศูนย์ได้อย่างดี ประชาชนจึงเกิดทัศนคติที่ดีต่อการดูแลรักษา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของสุภัทรา มิ่งปรีชา (2550) ที่ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์” ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลแพร์ เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ แพทย์วินิจฉัยโรคได้ถูกต้องและรักษาได้ เกสัชกรจ่ายยาตามคำสั่งของแพทย์ได้อย่างถูกต้อง และโรงพยาบาลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยที่มาใช้บริการ สอดคล้องและสนองนโยบายของรัฐบาลที่ได้กำหนดให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดำเนินงานในการบริการสาธารณสุขแก่ประชาชน โดยกำหนดขอบเขตการดำเนินงานแบบผสมผสาน ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ รวมทั้งการจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัวชุมชนและสังคม ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ดำเนินการเชิงรุก โดยมุ่งเข้าหาประชาชนและชุมชนเพื่อการสร้างสุขภาพเป็นหลัก มุ่งจัดการกับปัจจัยเสี่ยงที่เป็นต้นเหตุของปัญหาสุขภาพ บริการอย่างต่อเนื่อง สามารถให้คำปรึกษาและส่งต่อผู้ป่วยได้ตลอดเวลา โดยสามารถปรึกษาแพทย์ในโรงพยาบาลที่เสี่ยง หรือส่งต่อผู้ป่วยได้ตลอดเวลา ทั้งนี้อาจมีบริการเตียงนอนเพื่อสังเกตอาการโดยไม่รับผู้ป่วยไว้นอนค้างคืน และหากมีกรณีฉุกเฉินก็มีระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินเพื่อออกไปรับผู้ป่วยและให้การปฐมพยาบาลก่อนส่งต่อ มีความเชื่อมโยงและมีส่วนร่วม โดยมีความเชื่อมโยงกับบริการสุขภาพในระดับอื่นในการดูแลผู้ป่วยรายกรณีอย่างมีประสิทธิภาพ และมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งในการดำเนินงานของประชาชน ชุมชน และองค์กรปกครองท้องถิ่น (ชูชัย สุภวงส์ และคนอื่น ๆ, 2552, หน้า 14)

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ที่แตกต่างกัน สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

2.1 เพศต่างกัน

ผลจากการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ไม่แตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเพศหญิง สูงกว่าเพศชายทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีคุณลักษณะภายในจิตใจที่อ่อนโยน มีความเห็นอกเห็นใจคนอื่น มีความเอาใจใส่ และให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสังคมส่วนรวมมากกว่าเพศชาย และจากการสอบถามผู้รับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมทางด้านสาธารณสุข พบว่า อาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน ส่วนมากจะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และเป็นทีมงานที่เข้มแข็ง ทำให้ผู้เข้ารับบริการมีความประทับใจ โดยเฉพาะเพศหญิงจึงประเมินความพึงพอใจสูงกว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศชาย สอดคล้องกับการศึกษาของวัชรพล ทองหอม (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการรักษาพยาบาล ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการให้คำแนะนำ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของลือชา โพธิ์พัฒนพงศ์ (2550) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความพึงพอใจต่อรายด้าน มีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความเสมอภาค ก็แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 อายุต่างกัน

ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม และในแต่ละด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะด้วยอายุที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ ทำให้วุฒิภาวะ หรือจุดมุ่งหมายในการใช้บริการจึงแตกต่างกันออกไป เป็นผลให้ระดับของความพึงพอใจแตกต่างกัน นอกจากนี้ผู้ที่มีอายุมากกว่า จะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้

ที่มีอายุน้อยกว่า จึงมีความคิดเห็นและปฏิบัติในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของพะเยาว์ สังคนาคินทร์ (2553) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเจ้าพระยา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านการแพทย์และบุคลากร และด้านการบริหาร และด้านเทคโนโลยีการแพทย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษาต่างกัน

ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากระดับการศึกษาส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขแตกต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของพะเยาว์ สังคนาคินทร์ (2553) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเจ้าพระยา โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านการแพทย์และบุคลากร และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับการศึกษาของวัชรพล ทองหอม (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการรักษาพยาบาล ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านการให้บริการให้คำแนะนำ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และ อนุปริญญา/ปวส. มีระดับความพึงพอใจด้านการรักษาพยาบาล

มากกว่าผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 อาชีพปัจจุบันต่างกัน

ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการประกอบอาชีพที่ต่างกันจะส่งผลต่อการเข้ารับการรักษาพยาบาลและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ต่างกัน การเข้ารับการรักษาพยาบาลขึ้นอยู่กับข้อจำกัดในด้านการทำงาน ผู้ที่มีอาชีพรับจ้างอาจมีเวลาในการทำงานที่ส่งผลต่อรายได้ของครอบครัว ไม่สอดคล้องกับการนัดตรวจรักษา ซึ่งแตกต่างจากผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรมและค้าขาย ซึ่งเป็นอาชีพส่วนตัว สามารถเข้ารับบริการได้อย่างต่อเนื่องจึงส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการที่สูง สอดคล้องกับการศึกษาของศรัณญา บัวสุวรรณ (2553) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี” ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลเมืองชลบุรี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม หรือประมงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีความแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพรับจ้างและค้าขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับการศึกษาของจตุพร กุศลชัย (2553) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเบตง” ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของจุรีรัตน์ เฟื่องอุ่น และสมเด็จ เฟื่องอุ่น (2551) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในกิจกรรมบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน” ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนใหญ่ผู้ประกอบอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการบริการ ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.7

2.5 รายได้ต่อเดือนต่างกัน

ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของพุทธินันท์ พินศิริกุล (2554) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการให้บริการทางการแพทย์แผนไทยประเภทการนวดไทยของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีการยอมรับการให้บริการทางการแพทย์แผนไทยประเภทการนวดไทยของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับการศึกษาของวัชรพล ทองหอม (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของลือชา โพธิ์พัฒน์พงศ์ (2550) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความพึงพอใจในรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านบริการทั่วไป ด้านอุปกรณ์การแพทย์ ด้านสถานที่ และด้านความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 ประสบการณ์ในการใช้บริการต่างกัน

ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของ วัชรพล ทองหอม (2552) ที่ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มี

ต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา” ผลการวิจัยพบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-5 ครั้ง/ปี และมากกว่า 10 ครั้ง/ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้มาใช้บริการเป็นครั้งแรก และผู้มาใช้บริการที่มีความถี่ในการใช้บริการ 6-10 ครั้ง/ปี มีระดับความพึงพอใจต่อการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้มาใช้บริการเป็นครั้งแรก และ 1-5 ครั้ง/ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข

1.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การคิดค่าใช้จ่ายหรือค่าบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสมและเป็นธรรมกับทุกคน ดังนั้นบุคลากรของหน่วยบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ต้องเพิ่มการให้ข้อมูล พร้อมชี้แจงเหตุผลความจำเป็นว่า ทำไมการคิดค่าบริการทางการแพทย์จึงไม่เหมือนกัน เช่น นโยบาย 30 บาท รักษาทุกโรค ไม่สามารถเบิกจ่ายยาที่อยู่นอกบัญชีได้ การนอนพักรักษาตัวที่โรงพยาบาลต้องมีค่าบริการที่กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการ ในเรื่อง ค่าห้องพัก ค่าอาหาร ฯลฯ

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนประวัติคนไข้เป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ดังนั้นบุคลากรของหน่วยบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านนี้ให้ดีขึ้น บุคลากรต้องมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา อีกทั้งควรมีการเพิ่มเติมความรู้ ความเข้าใจในการทำงานหรือฝึกรอบรมจิตสำนึกในการให้บริการแก่บุคลากรฝ่ายทะเบียนประวัติคนไข้ทุกคน

1.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ย

น้อยที่สุด คือ อุปกรณ์การแพทย์และเครื่องมือในการตรวจรักษามีเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ป่วย ดังนั้นหน่วยบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยเฉพาะผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จะต้องจัดทำแผนงบประมาณเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็นเพิ่มเติมให้เพียงพอตามความเหมาะสม รวมทั้งต้องมีการติดตามประเมินผล การเตรียมความพร้อมการใช้งาน และการบำรุงรักษา อุปกรณ์การแพทย์อย่างสม่ำเสมอ

1.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ การนัดตรวจรักษาผู้ป่วยในครั้งต่อไปมีความเหมาะสม โดยคำนึงถึงผู้ป่วยเป็นสำคัญ ดังนั้นบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ต้องประเมินผลการนัดผู้ป่วยว่า ณ ปัจจุบันมีผู้ป่วยมาตามนัดร้อยละเท่าไร และ ขาดการนัดมากน้อยเท่าไร และต้องให้ผู้ป่วยและญาติเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจร่วมกันถึงเวลาที่เหมาะสมในการนัดหมาย และเพิ่มการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย ถึงความจำเป็นที่ต้องมาพบแพทย์ตามที่นัดหมาย หากไม่มาตามนัดจะมีผลเสียอย่างไร เป็นต้น

1.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างทั่วหน้า พบว่า ข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ย เกี่ยวน้อยที่สุด คือ อุปกรณ์การแพทย์ต่าง ๆ มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงในการให้บริการแก่ผู้ป่วย ดังนั้นผู้บริหาร โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จะต้องจัดทำแผนงบประมาณเพื่อจัดซื้อ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยมาเพิ่มเติมตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความตื่นตาตื่นใจ กับเครื่องมือเครื่องใช้ที่โรงพยาบาลมีไว้บริการผู้ป่วย และกระตุ้นให้อยากมารับบริการตาม กำหนดนัดหมาย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของทุกอำเภอ เพื่อให้ครอบคลุมโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่งใน จังหวัดกาญจนบุรี

2.2 ควรมีการวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดกาญจนบุรีในเชิงลึกแต่ละด้าน เป็นต้นว่า ความพึงพอใจต่อการรักษาพยาบาล หรือ ความพึงพอใจต่อด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อด้านยาและเวชภัณฑ์ต่าง ๆ ฯลฯ เป็นต้น

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอต่าง ๆ ของจังหวัดกาญจนบุรี

2.4 ควรศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดกาญจนบุรี เปรียบเทียบกับจังหวัดใกล้เคียง เพื่อจะได้ทราบถึงความเหมือนหรือความแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย ที่มีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของจังหวัดต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี