



ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน
แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง

Factors related to satisfaction with the service quality of
insured persons in the antenatal care department at Trang Hospital.

วิกรณ์รัตน์ ศรีธรรมรัตน์¹, จันทร์จारी เกตุมาโร²

Wikornrat Sritomarat¹, Chanjaree Getmaro²

¹พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลตรัง

²อาจารย์ประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

(Received: April 7, 2025; Revised: July 15, 2025; Accepted: July 17, 2025)

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ปัจจัยการบริการ และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง การศึกษาเป็นแบบพรรณนา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนมาตรา 33 และ 39 ที่เข้ารับบริการแผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง จำนวน 124 คน คัดเลือกด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง 4 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล การรับรู้สิทธิประโยชน์ ปัจจัยการบริการ และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 65.32 ประกอบอาชีพลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 37.90 มีรายได้ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 60.48 การรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนโดยรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.29, S.D. = 0.56) โดยด้านสิทธิประโยชน์บริการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.33) ปัจจัยการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.40, S.D. = 0.61) โดยด้านการประสานงานการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.46) ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.43, S.D. = 0.58) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในระดับสูง ($r = 0.675, p < 0.01$) และปัจจัยการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในระดับสูงมาก ($r = 0.869, p < 0.01$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และการปรับปรุงคุณภาพการบริการจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, สิทธิประโยชน์ผู้ประกันตน, คุณภาพการบริการ



Abstract

This study was descriptive research aimed at investigating personal factors, perception of insured persons' benefits, service factors, and satisfaction with service quality among insured persons in the antenatal care department at Trang Hospital, as well as to examine factors related to satisfaction with service quality of insured persons in the antenatal care department at Trang Hospital. The study employed a descriptive design using a sample of 124 insured persons under Sections 33 and 39 who received services at the antenatal care department of Trang Hospital, selected through simple random sampling. Data were collected using a structured questionnaire consisting of four sections: personal information, perception of benefits, service factors, and satisfaction with service quality. Data analysis was conducted using descriptive statistics and Pearson's correlation coefficient.

The research findings revealed that the majority of participants were aged 20-30 years (65.32%), worked as private sector employees (37.90%), and had monthly incomes of 10,001-20,000 baht (60.48%). The overall perception of insured persons' benefits was at a high level (Mean = 4.29, S.D. = 0.56), with health promotion and disease prevention benefits having the highest mean score (Mean = 4.33). Service factors overall were at a high level (Mean = 4.40, S.D. = 0.61), with service coordination having the highest mean score (Mean = 4.46). Overall satisfaction with service quality was at a high level (Mean = 4.43, S.D. = 0.58). Hypothesis testing results showed that the perception of insured persons' benefits had a high positive correlation with satisfaction ($r = 0.675$, $p < 0.01$), and service factors had a very high positive correlation with satisfaction ($r = 0.869$, $p < 0.01$), both of which were statistically significant. This study demonstrated that enhancing knowledge and understanding of benefits, as well as improving service quality, would significantly impact the satisfaction of insured persons.

Keywords: satisfaction, insured persons' benefits, service quality

บทนำ

ประเทศไทยมีเป้าหมายสู่การเป็นประเทศพัฒนาแล้วที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อความสุขของคนไทยทุกคน ตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) โดยยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์มีเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาคนทุกมิติและทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ รวมถึงการเสริมสร้างให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดีครอบคลุมทั้งกาย ใจ สติปัญญา และสังคม (นงลักษณ์, 2561) การดำเนินนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของประเทศไทยเริ่มต้นจากราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ซึ่งกำหนดให้ประชาชนไทยทุกคนที่มีเลขประจำตัวประชาชนสามารถเข้ารับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานและประสิทธิภาพ โดยมีระบบหลักประกันสุขภาพ 3 กองทุนหลัก ได้แก่ กองทุนสวัสดิการรักษายาพยาบาลของข้าราชการ กองทุนประกันสังคม และกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้รับการประกันสุขภาพอย่างเท่าเทียมกันและสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้ตามความจำเป็น (ธนิษฐา, 2562)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สะท้อนถึงคุณภาพการบริการทางการแพทย์ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำและการแนะนำผู้อื่น งานวิจัยในประเทศไทยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณสุขมีความหลากหลาย อมรรัตน์ ศรีวัฒน และอรนันท์ หาญยุทธ (2560) พบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยฟอกเลือดในศูนย์ไตเทียมเอกชนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการในทุกมิติ โดยเฉพาะด้านความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในเจ้าหน้าที่ นานาสิริ ผ่องมิ่งษ์ (2563) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ การรับรู้สิทธิประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เนื่องจากเมื่อผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิที่ตนควรได้รับ จะทำให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเต็มที่และมีความคาดหวังที่เหมาะสม ธมวรรณ ยอดมูลคลี (2563) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ากับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ โศรดา อินทศิริ (2568) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง พบว่าปัจจัยด้านสิทธิการรักษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

ปัจจัยการบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยหลายมิติ เช่น การให้ข้อมูล สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่าย การบริการของเจ้าหน้าที่ และการประสานงาน วิศณุพงศ์ ไกรเทพและมิ่งขวัญ ศิริโชติ (2566) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกหมอครอบครัว โรงพยาบาลตรัง พบว่าปัจจัยการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโล รังสิต พบว่าความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำมากที่สุด ($r = 0.682$) รองลงมาคือความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก การดูแลฝากครรภ์ เป็นบริการสาธารณสุขที่สำคัญ โดยเฉพาะสำหรับ



ผู้ประกันตนที่มีสิทธิได้รับการครอบคลุมตั้งแต่การตรวจฝากครรภ์ การคลอดบุตร และการดูแลหลังคลอด อย่างไรก็ตาม การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการดูแลฝากครรภ์ในบริบทของผู้ประกันตนยังมีจำกัด โดยเฉพาะการศึกษาที่เชื่อมโยงระหว่างการรับรู้สิทธิประโยชน์กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ายังมีช่องว่างความรู้ที่สำคัญหลายประการ ประการแรก การศึกษาเฉพาะในกลุ่มผู้ประกันตนที่รับบริการฝากครรภ์ยังมีจำกัด แม้จะมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการสาธารณสุขทั่วไป แต่การศึกษาเฉพาะในกลุ่มหญิงตั้งครรภ์ที่เป็นผู้ประกันตนยังไม่เพียงพอ ประการที่สอง การเชื่อมโยงระหว่างการรับรู้สิทธิประโยชน์กับความพึงพอใจในบริการฝากครรภ์ยังไม่มีการศึกษาที่ชัดเจนในบริบทของระบบประกันสังคมไทย โดยเฉพาะในส่วนของสิทธิประโยชน์การคลอดบุตรและการสงเคราะห์บุตร และประการที่สาม การศึกษาในพื้นที่จังหวัดตรังซึ่งเป็นจังหวัดในภาคใต้ที่มีบริบทสังคมและวัฒนธรรมเฉพาะ ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกันตนในบริการฝากครรภ์

โรงพยาบาลตรังเป็นโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการของกองทุนประกันสังคม มีผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียน 45,169 ราย และมีผู้เข้ารับบริการประมาณ 45,000 รายต่อปี ในแผนกฝากครรภ์มีผู้เข้ารับบริการ 891 รายต่อปี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกันตนในวัยทำงาน (กลุ่มงานเวชระเบียนและข้อมูลทางการแพทย์, 2567) การศึกษานี้จึงมีความสำคัญในการประเมินคุณภาพบริการและหาแนวทางพัฒนาการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ปัจจัยการบริการ และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์

ระหว่างตัวแปรเหล่านี้ในบริบทของแผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาโยบายและแนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกันตน อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างความพึงพอใจและการเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ปัจจัยการบริการ และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Descriptive Cross-sectional Study)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ประกันตนมาตรา 33 และ 39 ที่เข้ามาใช้บริการแผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง จำนวนทั้งหมด 180 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Taro Yamane (1967) ดังนี้

$$\text{สูตร: } n = N / (1 + Ne^2)$$

โดยที่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร (180 คน)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05)



$$\begin{aligned} \text{การคำนวณ: } n &= 180 / (1 + 180 \times 0.05^2) \quad n \\ &= 180 / (1 + 180 \times 0.0025) \quad n = 180 / (1 + 0.45) \\ n &= 180 / 1.45 \quad n = 124.14 \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ 124 คน

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากจากรายชื่อผู้ประกันตนที่เข้ารับบริการในแผนกฝากครรภ์ตามลำดับการมาใช้บริการ โดยกำหนดหมายเลขลำดับให้กับผู้ประกันตนทุกคน แล้วใช้ตารางเลขสุ่มในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์การคัดเข้า (Inclusion Criteria)

1. ผู้ประกันตนมาตรา 33 และ 39 ที่เข้ารับบริการแผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง
2. สามารถสื่อสารภาษาไทยได้
3. มีสภาพจิตใจปกติและสามารถให้ข้อมูลได้
4. ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เกณฑ์การคัดออก (Exclusion Criteria)

1. ผู้ประกันตนที่มีภาวะแทรกซ้อนที่ต้องส่งต่อหรือรักษาแบบฉุกเฉิน
2. ผู้ประกันตนที่มีความผิดปกติทางจิตหรือไม่สามารถให้ข้อมูลได้
3. ไม่ยินยอมเข้าร่วมการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และประเภทผู้ประกันตน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list)

2. แบบสอบถามการรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนจำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็น 2 ด้านหลัก คือ ด้านชุดสิทธิประโยชน์บริการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคจำนวน 10 ข้อ และด้านชุดสิทธิประโยชน์กรณีคลอดบุตรและสงเคราะห์บุตรจำนวน 10 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ กำหนดคะแนน 5 = มากที่สุด (4.21-5.00), 4 = มาก (3.41-4.20), 3 = ปานกลาง (2.61-3.40), 2 = น้อย (1.81-2.60), และ 1 = น้อยที่สุด (1.00-1.80)

3. แบบสอบถามปัจจัยการบริการจำนวน 19 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 4 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4 ข้อ ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ 4 ข้อ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3 ข้อ และด้านการประสานงานบริการ 4 ข้อ ใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนน 5 = มากที่สุด (4.21-5.00), 4 = มาก (3.41-4.20), 3 = ปานกลาง (2.61-3.40), 2 = น้อย (1.81-2.60), และ 1 = น้อยที่สุด (1.00-1.80)

4. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการบริการจำนวน 25 ข้อ เพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยรวมของแผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง ครอบคลุมมิติต่างๆ ของการบริการที่ผู้ประกันตนได้รับ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ กำหนดคะแนน 5 = มากที่สุด (4.21-5.00), 4 = มาก (3.41-4.20), 3 = ปานกลาง (2.61-3.40), 2 = น้อย (1.81-2.60), และ 1 = น้อยที่สุด (1.00-1.80)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยการตรวจสอบเครื่องมือในครั้งนี้พบว่า แบบสอบถามมีค่าดัชนี ความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 และค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient)
จากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
แบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือราชการขอความร่วมมือไปยัง
โรงพยาบาลตรัง เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจริง ชี้แจง
วัตถุประสงค์ของการศึกษา รายละเอียดในการตอบแบบสอบถาม
แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และดำเนินการเก็บรวบรวม
แบบสอบถาม เมื่อเก็บข้อมูลครบแล้ว ตรวจสอบความสมบูรณ์
ครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ
ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด
2. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้
สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ปัจจัยการบริการ กับ
ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น
95% และระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จริยธรรมการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้รับการพิจารณาและอนุมัติ
จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
โรงพยาบาลตรัง หมายเลขโครงการ ID 010/02-2568
วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2568

ตารางที่ 1 การรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง จำแนกตามรายด้านและรายข้อ (n = 124 คน)

การรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน	Mean	S.D.	แปลผล
ด้านชุดสิทธิประโยชน์บริการสร้างเสริม สุขภาพและป้องกันโรค	4.33	0.59	สูง
ด้านชุดสิทธิประโยชน์กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร	4.26	0.61	สูง
รวม	4.29	0.56	สูง

ผลการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้คือ ผู้เข้ารับ
บริการสิทธิประกันสังคมเป็นผู้ประกันตนมาตรา 33
และ 39 ที่เข้ามาใช้บริการแผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาล
ตรัง จำนวน 124 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 30 ปี
จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 65.32 มีอาชีพลูกจ้าง
หน่วยงานเอกชน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90
มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน
75 คน คิดเป็นร้อยละ 60.48 ระดับการศึกษา ระดับ
ปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 38.71 เป็น
ผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ
74.19

2. การรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน
แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง โดยภาพรวมอยู่ใน
ระดับสูง (Mean = 4.29, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณา
รายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับสูง
คือ ด้านชุดสิทธิประโยชน์บริการสร้างเสริมสุขภาพและ
ป้องกันโรค (Mean = 4.33, S.D. = 0.59) ดังแสดงใน
ตารางที่ 1

3. ปัจจัยการบริการ แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง (Mean = 4.46, S.D. = 0.68) รองลงมาคือด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Mean = 4.46, S.D. = 0.68) ดังแสดงในตารางที่ 2
- ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.40, SD = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับสูง คือ ด้านการประสานงานการบริการ

ตารางที่ 2 ปัจจัยการบริการ แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง จำแนกตามรายด้านและรายข้อ (n = 124 คน)

ปัจจัยด้านการบริการ	Mean	S.D.	แปลผล
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	4.45	0.63	สูง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.36	0.68	สูง
ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ	4.29	0.72	สูง
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.12	0.66	สูง
ด้านการประสานงานการบริการ	4.46	0.68	สูง
รวม	4.40	0.61	สูง

4. ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์โรงพยาบาลตรัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง (Mean = 4.43, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับสูง คือข้อ 3 บุคลากรของแผนกฝากครรภ์มีการแต่งกายที่สะอาด บุคลิกภาพดีและสุภาพ (Mean = 4.52, S.D. = 0.66) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ประกันตนแผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง โดยรวมและเป็นรายข้อ (n = 124 คน)

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง	Mean	S.D.	แปลผล
1. ท่าเลที่ตั้งของโรงพยาบาลตรังสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.42	0.65	สูง
2. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการตรวจรักษาพยาบาล	4.45	0.69	สูง
3. บุคลากรของแผนกฝากครรภ์มีการแต่งกายที่สะอาด บุคลิกภาพดีและสุภาพ	4.52	0.66	สูง
4. โรงพยาบาลมีป้ายติดหน้าห้อง รวมถึง สัญลักษณ์ต่างๆ แสดงให้เห็นชัดเจน	4.46	0.69	สูง
5. ท่านได้รับการบริการที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	4.34	0.72	สูง
6. ท่านได้รับการบริการที่มีความรวดเร็วเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.27	0.76	สูง
7. เจ้าหน้าที่มีการประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ ได้อย่างรวดเร็วทันเวลา	4.25	0.80	สูง
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยุติธรรมเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.44	0.65	สูง

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ประกันตนแผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง โดยรวมและ
เป็นรายข้อ (n = 124 คน) (ต่อ)

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง	Mean	S.D.	แปลผล
9. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างเป็นระบบ มีระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม	4.31	0.73	สูง
10. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	4.43	0.81	สูง
11. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ	4.34	0.75	สูง
12. เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลของผู้รับบริการเป็นความลับ	4.44	0.71	สูง
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	4.49	0.67	สูง
14. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการที่ดี คล่องแคล่วว่องไวเป็นมืออาชีพ	4.48	0.69	สูง
15. เจ้าหน้าที่มีการตอบสนองการบริการได้อย่างทันท่วงที	4.43	0.77	สูง
16. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายขั้นตอน และระยะเวลาในการบริการได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.45	0.73	สูง
17. การพูดจาและการแสดงออกของเจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึก	4.48	0.64	สูง
18. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ มีมาตรฐานถูกต้องตามหลักวิชาการ	4.48	0.68	สูง
19. เมื่อท่านมีปัญหาเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน	4.44	0.67	สูง
20. เมื่อท่านมีปัญหาและต้องการความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน	4.44	0.70	สูง
21. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และเป็นกันเอง	4.43	0.71	สูง
22. เจ้าหน้าที่มีความเห็นอกเห็นใจในปัญหาของท่าน และพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.42	0.70	สูง
23. เจ้าหน้าที่ตั้งใจรับฟังและเข้าใจความต้องการของท่านเป็นอย่างดี	4.48	0.66	สูง
24. เจ้าหน้าที่ใส่ใจ ให้เกียรติและเห็นถึงความสำคัญของความเท่าเทียมกันของผู้มารับบริการ	4.49	0.68	สูง
25. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่าน สอบถามปัญหาข้อข้องใจ และเต็มใจตอบคำถาม	4.51	0.67	สูง
รวม	4.43	0.58	สูง

5. ผลการทดสอบสมมติฐานการรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($r = 0.675^{**}$) และปัจจัยการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความ

พึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.01 โดยมีค่าระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.869^{**}$) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างการรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ข้อมูลปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง

ปัจจัย	ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน		
	r	P - value	ระดับความสัมพันธ์
การรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน	0.675**	<0.001	สูง
ปัจจัยการบริการ	0.869**	<0.001	สูงมาก

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานของการศึกษา ได้ดังนี้

การรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน และปัจจัยด้านบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง จากผลการศึกษา พบว่า การรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ด้านชุดสิทธิประโยชน์บริการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค และด้านชุดสิทธิประโยชน์กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร การศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ธมมวรรณ ยอดมูลลี (2563) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ากับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

สภากาชาดไทย ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของโศรดา อินทศิริ (2568) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลระนอง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสิทธิการรักษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ปัจจัยด้านการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ปัจจัยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และปัจจัยด้านการประสานงานการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของวิณู พงศ์ ไกรเทพและมิ่งขวัญ ศิริโชติ (2566) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกหมอครอบครัว โรงพยาบาลตรัง จังหวัดตรัง ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในคุณภาพการ

บริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับการศึกษาของรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโล รังสิต ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด ($r = 0.682$) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่าความพึงพอใจทุกด้านมีระดับความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย

1. การรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่สุดคือข้อ 13 ท่านสามารถใช้สิทธิประโยชน์ทดแทนกรณีคลอดบุตรได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง และข้อ 16 ท่านคลอดบุตรท่านต้องจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ให้แก่โรงพยาบาล ดังนั้น ควรนำนโยบายด้านความรู้ด้านสุขภาพมาใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้ประกันตนเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพ สร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับเรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนที่ควรได้รับและผู้ประกันตนได้นำไปปฏิบัติอย่างถูกต้อง

2. ปัจจัยการบริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อ 7 สถานที่ให้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา ดังนั้น

ควรปัญหาจำนวนที่นั่งคอยรับบริการ จำนวนห้องสุขา เสนอคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลตรัง เพื่อจัดที่นั่ง และจำนวนห้องสุขาให้เพียงพอ

3. ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อ 7 เจ้าหน้าที่มีการประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงระยะเวลาในการติดต่อประสานงานให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการประเมินการรับรู้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน ด้านชุดสิทธิประโยชน์บริการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค และด้านชุดสิทธิประโยชน์กรณีคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร เป็นระยะๆ เพื่อได้ทราบถึงความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับเรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนที่มารับบริการ

2. ควรมีการประเมินผลความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง เป็นระยะๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

3. ควรมีการพัฒนารูปแบบการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน แผนกฝากครรภ์ โรงพยาบาลตรัง เพื่อให้ผู้ประกันตนได้การเข้าถึงข้อมูลสุขภาพและบริการสุขภาพสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ ในการเข้ารับบริการฝากครรภ์ คลอดบุตร และหลังคลอดบุตร

เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มงานเวชระเบียนและข้อมูลทางการแพทย์ โรงพยาบาลตรัง. (2567). ข้อมูลสถิติประจำปี 2567. ตรัง: โรงพยาบาลตรัง.
- ธมลวรรณ ยอดมูลคลี. (2563). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่พักอาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ในการใช้บริการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนัญญา ศุภวิชัย. (2562). การรับรู้สิทธิผู้ป่วยและการเข้าถึงบริการทางสาธารณสุขด้วยศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์. วารสารวิชาการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม, 4(7), 42-59.
- นงลักษณ์ ยอดมงคล. (2561). ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี และแผนปฏิรูปประเทศ 11 ด้าน. สำนักพิมพ์สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ.
- นาฏสิริ ผ่องมิ่งษ์. (2563). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิศณุพงศ์ ไกรเทพ และ มิ่งขวัญ ศิริโชติ. (2566). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกหมอครอบครัว โรงพยาบาลตรัง จังหวัดตรัง: มิติใหม่ในการดูแล สุขภาพ : สูงวัยอย่างมีสุขภาวะ. การประชุมวิชาการประจำปี 2566 (หน้า 675). สมาคมพยาบาลทหารบก วิทยาลัยพยาบาลทหารอากาศ และคณะสาธารณสุขศาสตร์
- ไตรดา อินทศิริ. (2568). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลระนอง. วารสารวิชาการเพื่อการพัฒนาาระบบสุขภาพปฐมภูมิและสาธารณสุข, 3(1), 26-37.
- สำนักงานประกันสังคม สำนักงานใหญ่. (2565). สิทธิประโยชน์. [ออนไลน์]. ได้จาก: <https://www.sso.go.th/wpr/> [สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2568].
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2567). สิทธิสุขภาพดีป้องกันโรค. [ออนไลน์]. ได้จาก: <https://www.nhso.go.th/th/2024-08-22-03-33-6> [สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2568].
- อมรรัตน์ ศรีวานัด และ อรนนท์ หาญยุทธ. (2560). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียมในศูนย์ไตเทียมเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารพยาบาลตำรวจ, 9(1), 187-196.