

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส หลังถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Factors in Related to People's Satisfaction towards Health Services of Nong Nam Sai Subdistrict Health Promoting Hospital after Transferring Mission to Local Administrative Organization

(Received: January 18,2025 ; Revised: January 26,2025 ; Accepted: February 1,2025)

ปริยานุช ไยยอง¹ จีระศักดิ์ ทัพพา²

Preeyanuch Yaiyong¹ Jerasak Thappha²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแรงสนับสนุนทางสังคมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใสที่มีต่อการบริการสุขภาพแก่ประชาชน 2) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สิทธิการรักษา จำนวนครั้งในการเข้าถึงบริการสุขภาพ และปัจจัยแรงสนับสนุนทางสังคมกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส หลังถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีชื่อในทะเบียนราษฎรและอยู่จริงในเขตตำบลหนองน้ำใส อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 312 คน โดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไคร้สแคว สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสเปียร์แมน

ผลการศึกษา พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใสในระดับมาก 2) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส ในระดับมาก และ 3) เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำมากกับความพึงพอใจของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมากกับความพึงพอใจของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยแรงสนับสนุนทางสังคมทั้งด้านอารมณ์ ด้านการประเมินผล ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านเครื่องมือ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่สิทธิการรักษา และจำนวนครั้งในการเข้าถึงบริการสุขภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ แรงสนับสนุนทางสังคม การบริการสุขภาพ ประชาชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

Abstract

The survey research aimed to 1) study social support of Nong Nam Sai Subdistrict Health Promoting Hospital towards providing health services for people, 2) study people's satisfaction and 3) examine relationship between personal factors including gender, age, educational level, right to treatment, number of times accessing health services, and social support with people's satisfaction towards health services of Nong Nam Sai subdistrict health promoting hospital after transferring mission to Local Administrative Organization. The sample size was 312 people whose name was in the civil registration and actually resides in Nong Nam Sai subdistrict, Sikhio District, Nakhon Ratchasima Province. The sample selected by multi-stage sampling. The study instrument was a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, chi-square, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient, and Spearman's correlation coefficient.

The study results revealed that 1) the social support of Nong Nam Sai Subdistrict Health Promoting Hospital towards providing health services to people at a high level. 2) The people's satisfaction at a high level. 3) The gender

¹ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

² คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี

showed relationship with people's satisfaction at a statistically significant level of. 01. The educational level showed very low negative relationship with people's satisfaction at a statistically significant level of. 05. The age showed very low positive relationship with people's satisfaction at a statistically significant level of. 05. The social support including emotional, evaluation, information, and tools showed high positive relationship with people's satisfaction at a statistically significant level of. 01. The right to treatment, number of times accessing health services showed not relationship with people's satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Social support, Health services, People, Subdistrict Health Promoting Hospital

บทนำ

การให้บริการระบบสุขภาพระดับปฐมภูมิ เป็นบริการที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน การจัดระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จึงเป็นผลมาจากผู้ให้บริการในสถานบริการปฐมภูมิที่จะต้องมีความเข้าใจถึงความซับซ้อนของพฤติกรรมและมิติทางสังคมที่มีผลต่อสุขภาพมากกว่าระดับอื่น นอกจากนี้ระบบดูแลสุขภาพที่มีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องและตอบสนองต่อการให้บริการกับสภาพปัญหาสุขภาพที่พบในปัจจุบันได้ ดังนั้น การให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิจึงมีความสำคัญและเป็นกลไกที่สำคัญที่นำไปสู่การจัดระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุดส่งผลให้แนวโน้มสุขภาพของประชากรดีขึ้น และช่วยลดค่าใช้จ่ายทางสุขภาพลง¹

ปัจจุบันโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหลายแห่งได้มีการถ่ายโอนภารกิจไปอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเนื่องจากการเป็นภารกิจหนึ่งที่กำหนดไว้ในแผนกระจายอำนาจ ซึ่งจะเป็นผลให้กระทรวงสาธารณสุขจะต้องโอนภารกิจงานบริการด้านสาธารณสุขให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกระจายอำนาจการให้บริการสาธารณสุขเป็นนโยบายและวาระสำคัญของชาติ โดยหลักการ คือ งานบริหารราชการส่วนกลางโดยกระทรวงสาธารณสุขต้องกระจายอำนาจงานบริการด้านสาธารณสุขและทรัพยากรไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น²

จังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดหนึ่งที่ได้มีการถ่ายโอนภารกิจของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลไปสู่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีโรงพยาบาล

ส่งเสริมสุขภาพตำบลทั้งหมด 350 แห่ง ถ่ายโอนไปแล้ว 182 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 52 อำเภอสีคิ้ว มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทั้งหมดจำนวน 15 แห่ง โดยมีการถ่ายโอนไปแล้ว 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 40 ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอสีคิ้วทั้งหมด³

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมาเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลที่ได้ถูกถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา เมื่อวันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ.2565 เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดใหญ่ (L) ที่มีพื้นที่รับผิดชอบ 18 หมู่บ้าน มีประชากรจำนวน 12,000 คน และมีผู้เข้ารับบริการประมาณ 50-120 คนต่อวัน เดิมโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใสอยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีปัญหาที่พบ คือ การขาดแคลนอัตรากำลังของบุคลากรในการทำงาน หลังจากได้มีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมาแล้ว ก็ยังขาดแคลนอัตรากำลังบุคลากรเช่นเดิม ซึ่งไม่เป็นไปตามกรอบอัตราที่กำหนดให้ มีการขาดแคลนแพทย์ในการรักษาพยาบาล การขาดแคลนเภสัชกรในการดูแลให้ยารักษาโรค รวมทั้งปัญหาการขาดแคลนวัคซีนป้องกันโรคในสัตว์ วัคซีนบาดทะยัก สารเคมีกำจัดแมลงนำโรค ทรายที่มีฟอส เครื่องพ่นหมอกสารเคมี การขาดแคลนยา เวชภัณฑ์ที่มีใช้ยา ซึ่งยังเบี่ยงจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่ได้ทั้งหมด ในด้านการฟื้นฟูสุขภาพสหวิชาชีพ เช่น นักกายภาพบำบัด แพทย์เวชปฏิบัติครอบครัว และนักจิตวิทยา⁴

ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่

เข้าใจในบทบาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการระบบสุขภาพระดับปฐมภูมิหลังการถ่ายโอนภารกิจ เกิดความไม่มั่นใจและเกิดความกังวลใจในด้านการให้บริการที่ไม่เหมือนเดิมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส จึงส่งผลให้มีประชากรบางราย เดินทางไปรับบริการเบื้องต้นที่โรงพยาบาลแม่ข่ายอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้อาจเนื่องจากระเบียบและกฎหมาย กลายเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้ไม่สามารถบริการผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีข้อจำกัดด้านการจัดสรรงบประมาณในการจ้างบุคลากรด้านสาธารณสุข การจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ ยา และเวชภัณฑ์ การปรับปรุงและสร้างอาคารสถานที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้มีขนาดใหญ่เพียงพอต่อการรองรับประชาชนในการให้บริการ จึงเป็นปัญหาในการเข้าถึงบริการสาธารณสุขของประชาชน⁵ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใสลดน้อยลง⁶

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส หลังถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมโรค และป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ได้จะถูกนำไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารและพัฒนาระบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และนำไปสู่การจัดบริการสุขภาพที่ดีแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงสนับสนุนทางสังคมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใสที่มีต่อ

การบริการสุขภาพแก่ประชาชน หลังถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส หลังถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สิทธิการรักษา จำนวนครั้งในการเข้าถึงบริการสุขภาพ ปัจจัยแรงสนับสนุนทางสังคม กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส หลังถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research)

ประชากร คือ ประชาชนที่มีชื่อในทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่จริง ในเขตตำบลหนองน้ำใส อำเภอสีคิ้ว จำนวน 8,684 คน⁷

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีชื่อในทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่จริง ในเขตตำบลหนองน้ำใส อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 312 คน กำหนดสัดส่วนกลุ่มประชากรตามแนวคิดของโคเชน⁸ โดยมีเกณฑ์คัดเข้ากลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. เป็นเพศหญิงและเพศชาย
2. มีอายุ 18 ปีขึ้นไป
3. มีประวัติเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส ในระหว่างเดือนตุลาคม 2566 ถึงเดือนเมษายน 2567
4. อ่านและเขียนหนังสือได้
5. ยินดีและเต็มใจที่จะเข้าร่วมทำการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) มี 3 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สิทธิการรักษา และจำนวนครั้งในการเข้าถึงบริการสุขภาพ ลักษณะแบบสอบถามเป็น

แบบให้เลือกตอบ (Check list) และเติมข้อความ (Open ended)

2. ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านแรงสนับสนุนทางสังคม แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ แรงสนับสนุนด้านอารมณ์ แรงสนับสนุนด้านการประเมินผล แรงสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และแรงสนับสนุนด้านเครื่องมือ มีข้อคำถามด้านละ 5 ข้อ รวมทั้งหมด 20 ข้อ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert) 5 ระดับ⁹ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3. ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ มีข้อคำถามด้านละ 5 ข้อ รวมทั้งหมด 20 ข้อ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert) 5 ระดับ⁹ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เพื่อพิจารณาความถูกต้องของแบบสอบถาม แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) แบบสอบถามที่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60–1.00 สามารถนำไปใช้ได้ จากนั้นหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (α -coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.968

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

2. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ในการตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ ไคสแควร์ (Chi-Square) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman's rank correlation coefficient) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

จริยธรรมการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ขออนุญาตในการทำวิจัยและเก็บข้อมูลจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี ได้ใช้หลักจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์ทั่วไป ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ 1) หลักความเคารพในบุคคล (Respect for person) 2) หลักคุณประโยชน์ไม่ก่ออันตราย (Beneficence) และ 3) หลักความยุติธรรม (Justice) ใบรับรองโครงการวิจัยที่ 016/2567 ลงวันที่ 18 ธันวาคม 2567

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (76.6%) มีอายุระหว่าง 30-54 ปี มากที่สุด (48.1%) มีการศึกษาส่วนใหญ่ระดับประถมศึกษา (61.50%) ได้รับสิทธิการรักษามากที่สุด คือ บัตรประกันสุขภาพ 30 บาท (89.40%) และจำนวนครั้งในการเข้าถึงบริการสุขภาพ มากที่สุด คือ 1-2 ครั้งต่อเดือน (85.90%)

2. ผลการศึกษาแรงสนับสนุนทางสังคมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใสที่มีต่อการบริการสุขภาพแก่ประชาชน หลังถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.79, S.D.=0.563) ด้านที่มีแรงสนับสนุนมากที่สุด คือ ด้านอารมณ์ ($\bar{X}$ =3.91, S.D.=0.646) รองลงมา คือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X}$ =3.84, S.D.=0.678) และด้านการประเมินผล ($\bar{X}$ =3.78, S.D.=0.652) และน้อยที่สุด คือ ด้านเครื่องมือ ($\bar{X}$ =3.65, S.D.=0.733)

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.575) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X}=3.81$, S.D.=0.658) รองลงมา คือ ด้านการควบคุมและป้องกันโรค ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.673) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการฟื้นฟูสุขภาพ ($\bar{X}=3.76$, S.D.=0.714) และด้านการรักษาพยาบาล ($\bar{X}=3.76$, S.D.=0.608)

4. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแรงสนับสนุนทางสังคม กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส หลังถ่ายโอนภารกิจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำมากกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมากกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยแรงสนับสนุนทางสังคมทั้งด้านอารมณ์ ด้านการประเมินผล ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านเครื่องมือ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่สิทธิการรักษา และจำนวนครั้งในการเข้าถึงบริการสุขภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส

สรุปและอภิปรายผล

1. จากการศึกษาพบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมากกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำมากกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุอยู่ระหว่าง 30-54 ปีมากที่สุด และรองลงมา คือ กลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไป มีการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด ซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับสิทธิการรักษาจากบัตรประกันสุขภาพ 30 บาท ซึ่งเป็นสิทธิการรักษาที่ครอบคลุมแก่กลุ่มตัวอย่าง เมื่อเข้ารับบริการสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส ซึ่งมีความพร้อมทั้งในด้านการให้บริการสุขภาพทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันควบคุมโรค การรักษา รวมทั้งการฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส มีวัสดุอุปกรณ์ที่พอเพียง มีสถานที่ให้บริการที่มีความสะดวก และบุคลากรผู้ให้บริการมีศักยภาพและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ซึ่งทำให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใสทุกด้านในระดับมาก ตามความรู้ที่ตนเองได้รับ และการได้สัมผัสอย่างแท้จริงที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใสมอบให้ในด้านการให้บริการสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของรุ่งนภา รูปหอม¹⁰ ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการแพทย์แผนไทยของประชาชน ซึ่งพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์ในการตัดสินใจต่อการให้บริการการแพทย์ไทยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่

ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ มินตรา รวงผึ้ง¹¹ ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลในหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตบริการสุขภาพที่ 4 ที่พบว่า คุณลักษณะของพยาบาล ได้แก่ อายุ การศึกษาเฉพาะทางการพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไปและผู้ปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง รายได้ และประสบการณ์การทำงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยแรงสนับสนุนทางสังคมทั้งด้านอารมณ์ ด้านการประเมินผล ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านเครื่องมือ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากแรงสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก มีการให้บริการแก่ประชาชนตามลำดับก่อน-หลัง การที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผลการทำงาน โดยการให้บริการเชิงรุกอย่างครอบคลุม มีการแจ้งข้อมูลแนวทางการดูแลและรักษาผู้ป่วยอย่างชัดเจน ทั้งการรักษาพยาบาลและการส่งต่อผู้ป่วย รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนที่เพียงพอ เช่น ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มสะอาด ที่นั่งรอรับบริการที่จอดรถ จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นต่อการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส ซึ่งสอดคล้องกับ วิรัช ประวันเตา และจามจุรี เพียรทำ¹² ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการมีป้ายสัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย การได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพของ

โรงพยาบาล และการให้บริการผู้ป่วยเป็นไปตามที่ผู้ป่วยคาดหวังไว้ และสอดคล้องกับบุษกร คงผอม และวิวัฒน์ชัย อัครา¹³ ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกลุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาก ได้แก่ ความสะดวกในการใช้บริการ ความคุ้มค่า ยุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ได้รับ อธิยาศัยไมตรี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการให้บริการสุขภาพในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ เนื่องจากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าประชาชนเห็นด้วยกับประสิทธิภาพการให้บริการในระดับมาก แต่ยังสามารถพัฒนาให้มีคุณภาพที่สูงขึ้นได้ โดยเฉพาะในด้านการฟื้นฟูสภาพ ที่ยังมีความคิดเห็นในระดับปานกลางที่ค่อนข้างสูง

2. ควรเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ เพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเพิ่มแรงสนับสนุนทางสังคม โดยเฉพาะในด้านอารมณ์ การประเมินผล ข้อมูลข่าวสาร และเครื่องมือ เพื่อช่วยให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการ

4. ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างต่อเนื่องและเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนที่มีการศึกษาระดับต่ำและเข้าถึงบริการน้อย ควรได้รับการให้ข้อมูลที่เข้าใจง่ายและการติดตามอย่างใกล้ชิด เพื่อให้มั่นใจว่าประชาชนสามารถรับบริการสุขภาพที่เหมาะสมและเพียงพอ

5. ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเพื่อศึกษาในด้านอื่นๆ เช่น ประสิทธิภาพการบริหารจัดการหลังจากถ่ายโอนภารกิจสู่ท้องถิ่น เพื่อหาข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ดร.จิระศักดิ์ ทัพพา ที่ปรึกษา งานวิจัย ที่ให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิธาน กระสังข์ ที่ปรึกษาร่วม คุณเกรียงศักดิ์ มุ่งโตกลาง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส คุณเจน

ณรงค์ เทียวสูงเนิน นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัน และ ดร.จิตชยา น้อยหมื่นไวย พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเมืองทอง ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใสทุกท่านที่ให้ข้อมูล และเอื้อสถานที่ต่อการวิจัย ตลอดจนผู้รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใสทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. Starfield Babara. (1998). Primary Care, Balancing Health Needs, Services, and Technology. Oxford University: U.S.A.
2. จรยพร ศรีศตลักษณ์, จเร วิชาไทย และราไฟ แก้ววิเชียร.(2552). ประสบการณ์การกระจายอำนาจด้านบริการสาธารณสุขในรูปแบบการถ่ายโอนสถานีนอมาถัย. วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข. 3(1): 16-24.
3. พัฒติกรณ์ ทองคำ. (2567). การพัฒนาระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ ภายหลังการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลไปอยู่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิจัยและพัฒนาด้านสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา. 10 (1): 176-198.
4. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส. (2566). สถิติการให้บริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส.
5. อรรถพรณ โยธาสมุทร. (2565). การถ่ายโอนโรงพยาบาลระดับปฐมภูมิสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบึงยี่โถ อำเภอดงเจริญ จังหวัดปทุมธานี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กลุ่มวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น, คณะรัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย; กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
6. สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองน้ำใส. (2566). ข้อมูลประชากร. เทศบาลตำบลหนองน้ำใส.
7. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส. (2565). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองน้ำใส; 2565
8. Cochran, W.G. (1953). Sampling Techniques. New York: John Wiley & Sons, Inc.
9. บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
10. รุ่งนภา ฐปหอม. (2563). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการแพทย์แผนไทยของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลบางเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต].มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
11. มินตรา รวงผึ้ง. (2565). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลในหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตบริการสุขภาพที่ 4. วารสารพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน. 9 (2): 1-18
12. วิรัช ประวันเตา และจามจุรี เพียรทำ. (2564). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. วารสารวิชาการสาธารณสุข. 31(2): 307-318.
13. บุษกร คงพอม และวิวัฒน์ชัย อุตถากร.(2562). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกลุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. เวชสารและวารสารเวชศาสตร์เขตเมือง. 36(5): 373-390