

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสินค้าและบริการของกองสุขศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของสินค้าและบริการของกองสุขศึกษา โดยสินค้าและบริการของกองสุขศึกษาที่ทำการศึกษาคือองค์ความรู้ด้านสุขศึกษาและพฤติกรรมสุขภาพ ในเรื่องการควบคุมกำกับมาตรฐานงานสุขศึกษา โดยแบ่งประเด็นการศึกษาความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4. คุณภาพการให้บริการ ประชากรผู้รับบริการที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 412 คน โดยแบ่งเป็น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รับผิดชอบงานสุขศึกษาของสำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพเขต 12 คน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 76 คน โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป 96 คน โรงพยาบาลชุมชน 76 คน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 152 คน และการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ใช้วิธีการส่งทางไปรษณีย์ ในระหว่างวันที่ 10-30 สิงหาคม 2558 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการเก็บข้อมูลได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 224 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 54.37 ของผู้รับบริการทั้งหมด 412 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสุขศึกษาในโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 33.48 รองลงมาคือและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 29.46

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 78.54 มีอายุระหว่าง 41-50 จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 39.91 หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีนโยบายเกี่ยวกับการดำเนินงานสุขศึกษาและพฤติกรรมสุขภาพ จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 95.54 มีโครงสร้างรองรับการดำเนินงานสุขศึกษาและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 และมีแผนงาน/โครงการและงบประมาณรองรับการดำเนินงานสุขศึกษาและพฤติกรรมสุขภาพ จำนวน 205 คิดเป็นร้อยละ 91.25

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้รับสินค้าและบริการของกองสุขศึกษา ในเรื่องการควบคุมกำกับมาตรฐานงานสุขศึกษา ปีงบประมาณ 2558 ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าและบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.758$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.874 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับ 3.626

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของกองสุขศึกษา ในเรื่องการควบคุมกำกับมาตรฐานงานสุขศึกษา ปี 2558 รายด้านข้อดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.626 คิดเป็นร้อยละ 72.52 โดยมีความพึงพอใจเรื่องหลักเกณฑ์แนวทางการดำเนินงานมาตรฐานสุขศึกษาสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย

3.659 คิดเป็นร้อยละ 73.18 รองลงมาคือการพัฒนาศักยภาพผู้ดำเนินงานสุขศึกษา ด้วยค่าเฉลี่ย 3.652 คิดเป็นร้อยละ 73.04

2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.874 โดยมีความพึงพอใจเรื่องมีอัธยาศัย ช่วยเหลือให้คำแนะนำปรึกษาสูงสุด ด้วยค่าเฉลี่ย 3.960 คิดเป็นร้อยละ 79.20 รองลงมาคือ ความพึงพอใจเรื่องมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ด้วยค่าเฉลี่ย 3.893 คิดเป็นร้อยละ 77.86

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.787 คิดเป็นร้อยละ 75.74 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องการเข้าถึง/สืบค้นข้อมูลทางเว็บไซต์ WWW.hed.go.th ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.817 คิดเป็นร้อยละ 76.34 รองลงมาคือความพึงพอใจเรื่องช่องทางการให้บริการหลากหลาย เหมาะสม ด้วยค่าเฉลี่ย 3.795 คิดเป็นร้อยละ 75.90

4.ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.746 คิดเป็นร้อยละ 74.92 โดยมีความพึงพอใจเรื่องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.879 คิดเป็นร้อยละ 77.58 รองลงมา คือ ความพึงพอใจเรื่องการให้บริการที่มีมาตรฐานและน่าเชื่อถือ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.824 คิดเป็นร้อยละ 76.42

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1
1.3 ขอบเขตการศึกษา	1
1.4 นิยามศัพท์ในการศึกษา	2
1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	2
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
2.1 ความหมายของความพึงพอใจ	3
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ	5
2.4 การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	6
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.6 หน้าที่ความรับผิดชอบ แผนการดำเนินงานของกองสุขศึกษา	7
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	11
3.1 กลุ่มประชากร	11
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	11
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสินค้า	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	30
5.1 สรุปผลการศึกษา	30
5.2 การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	31
บรรณานุกรม	33
ภาคผนวก	34
- แบบสอบถามความพึงพอใจ	35
- รายชื่อผู้รับบริการสินค้ากongsuxศึกษา	39

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	จำนวนประชากรผู้รับบริการสินค้าและบริการกองสุศึกษา ในเรื่องการควบคุม กำกับมาตรฐานงานสุศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2558 _____ 12
4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของกองสุศึกษา เรื่องการควบคุมกำกับ มาตรฐานงานสุศึกษาประจำปีงบประมาณ 2558 _____ 15
4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบ ถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการกองสุศึกษา ประจำปี งบประมาณ 2558 จำแนกรายประเด็นและโดยภาพรวม _____ 17
4.3	ค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการกองสุศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2558 จำแนกรายประเด็นและโดยภาพรวม _____ 18
4.4	จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการกองสุ- ศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 จำแนกรายประเด็น _____ 19
4.5	ประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการของงานสุศึกษาในประเด็นใดบ้าง และแนวทางในการปรับปรุงอย่างไรบ้าง _____ 22
4.6	ประเด็นที่ท่านต้องการสินค้าและบริการของกองสุศึกษาในประเด็น _____ 24
4.7	ประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุภาพให้กับบุคลากร ของกลุ่มงานสุศึกษา _____ 24