

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก
ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน
อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

นางนงแก้ว อิ่มไว
มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974-11-6149-2

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**FACTORS ASSOCIATED PATIENTS' SATISFACTION ON
OUTPATIENT DEPARTMENT SERVICE IN JEDSAMEAN HOSPITAL
POTHARAM DISTRICT AT RATCHABURI PROVINCE**

By
Nokkaew Imwai สงวนลิขสิทธ์
มหาวิทยาลัยศิลปากร

A Master's Report Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF SCIENCES

Program of Social and Health System Management

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2005

ISBN 974-11-6149-2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้สารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
กับความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อำเภอ
โพธารามจังหวัดราชบุรี” เสนอ โดย นางนกแก้ว อิ่มไฉ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิสาข์ จิตวิวัฒน์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รักษาราชการแทน
คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ผู้ควบคุมสารนิพนธ์

อาจารย์ ดร.ศกามาศ ไมตรีมิตร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

คณะกรรมการตรวจสอบสารนิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุรินทร์ ต. ศรีวงษ์)

...../...../.....

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ศกามาศ ไมตรีมิตร)

...../...../.....

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเจตน์ ไวยากรณ์)

...../...../.....

K 47358319 : สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ

คำสำคัญ : แผนกผู้ป่วยนอก ความพึงพอใจ

นกแก้ว อิมไว : ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี (FACTORS ASSOCIATE PATIENTS' SATISFACTION ON OUTPATIENT DEPARTMENT SERVICE IN JEDSAMEAN HOSPITAL PATHARAM DISTRICT AT RATCHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ : อ.ดร.พกามาศ ไมตรีมิตร. หน้า .

ISBN 974 -11-6149-2

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบ ใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกคือ เป็นผู้มารับบริการรายใหม่ในเดือน อายุ 15 ปี ขึ้นไป อ่านออก เขียนได้ มีอาการไม่รุนแรง มารับบริการในช่วงเวลา 08.00-16.00 น. ในวันราชการ ครบทั้ง 3 ห้อง ได้แก่ ห้องบัตร ห้องตรวจโรค และห้องจ่ายยา ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 430 คน ตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ครบถ้วน 428 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ความพึงพอใจ แบ่งเป็น 6 ด้าน ตามแนวคิดของเคย์และเอนเดอร์ วัน โดยแยกเป็น 3 ห้อง ได้แก่ ห้องบัตร ห้องตรวจโรคและห้องจ่ายยา วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ศึกษาการกระจายของข้อมูล สถิติวิเคราะห์ใช้การทดสอบความแตกต่างด้วยค่าที (t-test) ใช้สถิติความแปรปรวนจำแนกทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีสัดส่วนเป็น 6 ใน 10 ในทุกๆ 10 คนที่มารับบริการ เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี 5 คน ส่วนใหญ่สมรสแล้วร้อยละ 70 เกือบครึ่งหนึ่งของผู้รับบริการมีการศึกษาระดับประถมศึกษา มากกว่าร้อยละ 70 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน ใช้สิทธิการรักษาประกันสังคมและสิทธิการรักษาในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ลักษณะการเจ็บป่วยส่วนใหญ่มารับบริการด้วยโรคเฉียบพลัน (ร้อยละ 57.2)

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคคลและลักษณะการเจ็บป่วยกับแผนกบริการพบว่า ห้องบัตรพบว่า ลักษณะบุคคลและลักษณะการเจ็บป่วยไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ ห้องตรวจโรค พบว่า อายุของผู้รับบริการสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ระดับการศึกษาของผู้รับบริการสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานของบริการ ด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ และประสบการณ์การรับบริการผู้รับบริการสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านคุณภาพที่ได้รับจากบริการ ห้องจ่ายยาพบว่า อายุของผู้รับบริการสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านคุณภาพที่ได้รับจากบริการและด้านค่าใช้จ่ายในบริการ ระดับการศึกษาของผู้รับบริการสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ รายได้และสิทธิการรักษาของผู้รับบริการสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในบริการ ลักษณะการเจ็บป่วยของผู้รับบริการสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ

สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2548

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์.....

K 47358319 : MAJOR : Social and Health System Management

KEY WORD : SATISFACTION, OUT PATIENT

NOKKAEW IMWAI : FACTORS ASSOCIATED PATIENS' SATISFACTION ON OUTPATIENT DEPARTMENT SERVICE IN JEDSAMEAN HOSPITAL POTHARAM DISTRICT AT RATCHABURI PROVINCE. MASTER'S REPORT ADVISORS: PAGAMAS MAITREEMIT, Ph.D. pp.
ISBN 974-11-6149-2

The purposes of this research were to analyse between the satisfaction on outpatient department (OPD) service and the independent variables in Jedsamean Hospital Potharam District at Ratchaburi Province.

The researcher used systematic random sampling technique. The inclusion criteria were the new patients who come to OPD service in a specific month and received all of 3 department services such as Medical Record Department, Medical Care Department and Pharmaceutical Department . The samples' symptom was not severe. Their age were 15 years and older. The data was collected from 8.00 a.m. to 4.00 p.m. on working days. The 430 subjects answered their questionnaires completely only 428.

The research instrument was questionnaire which consists of 2 parts 1) demographic data and 2) the satisfaction . The satisfaction score of each department was divided into 6 parts. The data was analyzed by using descriptive statistics. The analytical statistic used was T-test . The One-way ANOVA analysis was used to compare the satisfaction of the samples on independent variables.

The research result are

1) The ratio of male and female is 6:10 . The maximum group of age was 30-39 years old. Mostly patients married (70 %). Nearly half of patients (43.2%) have education level at primary school. More than 70% of the patients earn income less than 10,000 bahts per month. Patients have social insurance welfare and UC welfare .The illness characteristics of the patients are acute illness

2) The analysis of the association between each of the patients factors and patients satisfaction on each service showed that "Unit of service" was different with patients satisfaction at significant level ($p < 0.05$) . "Medical Record Department" patients' satisfaction. "Medical Care Department" age were associated with patients satisfaction on information part , education related with patients satisfaction on convenience part , coordination and courtesy part, experience was associated with patients satisfaction on quality of service. In pharmaceutical department reported association between age and patients satisfaction on convenience, information, quality of service and cost, education related with patients satisfaction on courtesy and information part , income and welfare were associated with patients satisfaction on cost, illness characteristics was associated with patients satisfaction on convenience of service.

Program of Social and Health System Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2005

Student's signature

Thesis Advisors 'signature

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี ด้วยการได้รับการสนับสนุนและได้รับคำปรึกษาแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน รวมทั้งกำลังใจและความช่วยเหลือที่ได้รับจากเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ และเจ้าหน้าที่ทั้งหลายจากคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มาโดยตลอดในการทำวิจัย

ขอขอบคุณนายแพทย์ อนุสรณ์ ศิริโชติ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน คุณฤดี เนื่องผาสุข หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน ผู้ให้การสนับสนุน ตรวจสอบ และให้คำแนะนำแบบสอบถาม พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลในการวิจัย ขอขอบคุณคุณพิสุทธิ คงขำ นักวิชาการสาธารณสุข 7ว กลุ่มงานยุทธศาสตร์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดราชบุรี ที่คอยให้คำปรึกษา ชี้แนะ ในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ขอขอบคุณเภสัชกรหญิง ดร. ผกามาศ ไมตรีมิตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุรินทร์ ต. ศรีวงษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเจตน์ ไวยการณ ผู้ควบคุมงานวิจัย และให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการทำวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา นายประกอบ สวนเพลง, นางยินดี สวนเพลง และครอบครัวอ้อมไว ผู้เป็นกำลังใจในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เสมอมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
งานบริการผู้ป่วยนอก.....	9
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ.....	14
รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
รูปแบบการวิจัย.....	28
ประชากรและการเลือกตัวอย่าง.....	28
ขนาดตัวอย่าง.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
4 ผลการวิจัย.....	33

บทที่

ลักษณะบุคคลของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา ประสิทธิภาพการรับบริการ และ ลักษณะของการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เจ็ดเสมียน.....	33
ประเมินความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อหาระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน.....	37
วิเคราะห์หาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนก ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จำแนกตามรายห้องบริการ.....	52
การทดสอบสมมติฐานการศึกษา.....	62
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	63
สรุปผลการวิจัย.....	63
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	63
ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ.....	64
อภิปรายผล.....	67
ข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	75
ประวัติผู้วิจัย.....	90

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จำแนกตามลักษณะบุคคล.....	34
2	ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามสิทธิการรักษากับลักษณะการเจ็บป่วย.....	37
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจในบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียนจำแนกตามความพึงพอใจ รายด้านโดยรวม.....	37
4	เปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละด้านของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียนจำแนกตามเพศ.....	38
5	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวก ที่ได้รับจากบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี.....	39
6	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประสานของ การบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียนจังหวัดราชบุรี.....	41
7	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้าน อธิษาศัยและ การให้เกียรติของผู้ให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี.....	43
8	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียนจังหวัด ราชบุรี.....	45
9	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี.....	47
10	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อ ใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี.....	50
11	เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มอายุกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องบัตร(n=428)	52
12	เปรียบเทียบความแตกต่างของสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องบัตร (n=428)	52
13	เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องบัตร (n=428)	53

ตารางที่	หน้า
14	เปรียบเทียบความแตกต่างของรายได้อัตโนมัติกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องบัตร (n=428) 53
15	เปรียบเทียบความแตกต่างของสิทธิการรักษากับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องบัตร (n=428) 54
16	เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะของการเจ็บป่วยกับความพึงพอใจ ด้านต่าง ๆ กับห้องบัตร(n=428) 54
17	เปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์รักษากับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องบัตร(n=428) 55
18	เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มอายุกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องตรวจโรค (n=428) 55
19	เปรียบเทียบความแตกต่างของสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องตรวจโรค (n=428) 56
20	เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องตรวจโรค (n=428) 56
21	เปรียบเทียบความแตกต่างของรายได้อัตโนมัติกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องตรวจโรค (n=428) 57
22	เปรียบเทียบความแตกต่างของสิทธิการรักษากับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องตรวจโรค (n=428) 57
23	เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะของการเจ็บป่วยกับความพึงพอใจ ด้านต่าง ๆ กับห้องตรวจโรค (n=428) 58
24	เปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์การรับบริการกับความพึงพอใจ ด้านต่าง ๆ กับห้องตรวจโรค (n=428) 58
25	เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มอายุกับ ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องจ่ายยา(n=428) 59
26	เปรียบเทียบความแตกต่างของสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องจ่ายยา(n=428) 59
27	เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องจ่ายยา(n=428) 60
28	เปรียบเทียบความแตกต่างของรายได้อัตโนมัติกับ ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องจ่ายยา(n=428) 60

ตารางที่		หน้า
29	เปรียบเทียบความแตกต่างของสิทธิการรักษากับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องจ่ายยา(n=428)	61
30	เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะของการเจ็บป่วยกับความพึงพอใจ ด้านต่างๆ กับห้องจ่ายยา(n=428)	61
31	เปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์การรับบริการกับความพึงพอใจ ด้านต่างๆกับห้องจ่ายยา(n=428)	62

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาสุขภาพอนามัยของประชาชน ถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าและมั่นคง รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยต่างเล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชนอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐบาลปัจจุบันหันมาเน้นด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน มากกว่าการรักษา อย่างไรก็ตามในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงการรักษาพยาบาลยังเป็นส่วนที่สำคัญเนื่องจากจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจเนื่องมาจากสาเหตุหรือปัจจัยที่หลากหลาย อาทิ การเพิ่มของประชากร ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ปัญหาภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งบั่นทอนสุขภาพกายและจิตใจของประชาชน ทำให้ความต้องการในการใช้บริการด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้น สถานพยาบาลของรัฐซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดการ ทำให้ผู้มารับบริการไม่ประทับใจ ส่วนใหญ่พบว่ามีปัญหาของระบบบริการที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการ

ในแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้มีนโยบายจัดระบบสุขภาพที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ประชาชนทุกคนมีหลักประกันสุขภาพ เพื่อเข้าถึงบริการสุขภาพได้ง่าย และได้รับบริการที่ดี เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งเป็นความคาดหวังของประชาชน ผู้รับบริการทุกคน ตลอดจนเน้นให้มีการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการจัดระบบสาธารณสุขของภาครัฐ ให้มีคุณภาพและมาตรฐานเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ (กระทรวงสาธารณสุข 2539 : 50) จึงได้มีการพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขให้สอดคล้องกับภาวะการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้ประชาชนพึงพอใจสูงสุด ตามหลักการบริหารแนวใหม่ซึ่งถือว่าผู้รับบริการเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล ความคิดเห็นของผู้รับบริการจะสะท้อนปัญหาแท้จริงของระบบบริการ และจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านความสะดวก ประหยัด และมีประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล

โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานบริการด่านแรกมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการที่เป็นรูปธรรมตามความคาดหวังของประชาชน รัฐบาลจึงได้เริ่มจากการมีโครงการปรับปรุงพัฒนาบริการของโรงพยาบาลขึ้น ระหว่างปี

2536-2539 และต่อมาในปี 2540 ได้พัฒนาเป็นนโยบายการพัฒนาบริการด้านหน้าในโรงพยาบาลและดำเนินการอย่างต่อเนื่องครอบคลุมโรงพยาบาลทั่วประเทศ ซึ่งการรณรงค์ตามโครงการได้เน้นไปที่การสร้างสัมพันธภาพ อุตสาหกรรมที่ดีของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ในการบริการผู้ป่วย ขั้นตอนการตรวจรักษาที่สะดวกรวดเร็ว คุณภาพการรักษาที่ดี การจัดสถานที่ และสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลให้สะอาด สวยงาม สะดวกและเหมาะสม มีการสนับสนุนด้านงบประมาณ ทั้งจากส่วนกลางและอนุมัติให้โรงพยาบาลชุมชนใช้เงินบำรุงได้อย่างเต็มที่ในการพัฒนาตามโครงการดังกล่าว เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลสูงสุด

หน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยแต่ละรายจะต้องผ่านเข้ามาเพื่อจะได้รับการตรวจก่อนที่จะเข้าพักหรือหลังจากออกจากโรงพยาบาล แล้วจะต้องมาติดตามผลการรักษาพยาบาล หน่วยงานนั้นคือ แผนกผู้ป่วยนอก (Out Patient Department) ซึ่งเป็นหน่วยงานบริการด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนและเป็นบริการด่านแรกของโรงพยาบาล โดยมีงานหลักคือ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอกและผู้ให้บริการร่วมกับฝ่ายต่างๆ ของโรงพยาบาลในด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพ ในส่วนของกิจกรรมการให้บริการผู้ป่วยนอกนั้น กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดไว้ คือ การอำนวยความสะดวก การต้อนรับ การคัดกรอง การจัดลำดับเข้าตรวจ การป้องกันอันตรายขณะรอตรวจ การตรวจโรคทั่วไป หือโรคเฉพาะทาง การส่งผู้ป่วยรับบริการรักษาพยาบาลปกติและฉุกเฉินไปห้องเฝือก ห้องผ่าตัดเล็ก ห้องฉีดยาทำแผล การให้ข้อมูลกับผู้รับบริการและญาติเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบวิธีการปฏิบัติตนอย่างต่อเนื่องเมื่อกลับบ้าน รวมทั้งการส่งผู้รับบริการปรึกษา ระหว่างแผนกและส่งต่อผู้รับบริการไปรักษาพยาบาลยังหน่วยงานอื่น(กองการพยาบาล 2530 :25) ซึ่งเป้าหมายสำคัญในการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกคือ การทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ปลอดภัย และประทับใจในบริการ

โรงพยาบาลเจ็ดเสมียนเป็นโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง ตั้งอยู่ในตำบลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ให้บริการครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน การรักษาและการฟื้นฟูสมรรถภาพ มีจำนวนประชากรในความรับผิดชอบ ประมาณ 16,210 คน ตั้งอยู่ในเขตตำบลเจ็ดเสมียน ตำบลบางโตนด ตำบลดอนทราย ตำบลคลองข่อย และตำบลคลองตาคต จากสถิติของผู้รับบริการในโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน 3 ปี ย้อนหลัง (พ.ศ. 2545-2547)

ปีพ.ศ.	จำนวนครั้ง/คน	จำนวนผู้ป่วยเฉลี่ย/วัน
2545	54366/14895	149
2546	55445/14998	152
2547	62279/15321	170

ที่มา : ฝ่ายสถิติโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

พบว่าผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งโรงพยาบาลเจ็ดเสมียนได้มีการปรับปรุงระบบบริการต่างๆ โดยเฉพาะแผนกผู้ป่วยนอกได้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ทั้งในงานเวชระเบียน งานห้องตรวจโรค งานเภสัชกรรมและการเงิน เพื่อให้บริการได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

งานบริการคือหัวใจของทุกโรงพยาบาล ผู้ป่วย ญาติ และประชาชนทั่วไป ต่างมุ่งหวังว่าเมื่อไปโรงพยาบาลจะได้รับบริการที่ดีมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูงทุกครั้ง แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาล เป็นงานที่ซับซ้อน ละเอียดอ่อน มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาก ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบกับเป็นงานที่มีความเร่งรีบ รอช้าไม่ได้ จึงมีโอกาสเกิดความผิดพลาด ไม่สมบูรณ์ ความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความเข้าใจผิด และสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆได้ง่าย (สมชาติ ไตรรักษา 2541 : 70) และผลจากภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีความต้องการได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ และความสะดวกรวดเร็ว ความไม่เข้าใจและความไม่พอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการที่ได้รับมีมากขึ้น ทำให้เกิดกรณีร้องเรียนทางสื่อสาธารณะต่างๆ และการฟ้องร้องต่อองค์กรวิชาชีพ ซึ่งส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเสื่อมลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานพยาบาลของรัฐที่มีสภาพคับแคบ แออัด ขาดแคลนครุภัณฑ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาล ทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลไม่เป็นที่ไว้วางใจ และเชื่อมั่นของผู้ป่วย (สำนักงานนโยบายและแผนการสาธารณสุข สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาการสาธารณสุข ในช่วงพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544: 104)

จากการศึกษาของ ฤดี เนื่องผาสุข และคณะ (2537 : 34) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกในเวลาราชการ โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน ในแผนกห้องบัตร ห้องตรวจโรค และห้องปฐมพยาบาล พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจคือระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ สิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาล และทางโรงพยาบาลได้รับข้อร้องเรียนจากบริการที่ได้รับจากห้องรับความคิดเห็น(งานสิทธิจริยธรรมและเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลเจ็ด

เสมียน 2548) ด้วยเรื่องเกี่ยวกับความไม่เข้าใจของผู้รับบริการ การดำเนินการรักษาที่ผู้รับบริการไม่ทราบรายละเอียด ทำให้เกิดความคับข้องใจ และไม่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นจึง จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการตามปัจจัยต่างๆ โดยนำแนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของ อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen 1975) มาศึกษาในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ จะสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงพยาบาล และเตรียมความพร้อมในการจัดทำโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุดและสอดคล้องกับทศวรรษแห่งการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ประเมินความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี
2. ศึกษาความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรีกับปัจจัยต่างๆ

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จ.ราชบุรี แตกต่างกันตามปัจจัยด้านเพศ
2. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จ.ราชบุรี แตกต่างกันตามปัจจัยด้านอายุ
3. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ด-เสมียน จ.ราชบุรีแตกต่างกันตามปัจจัยด้านสถานภาพสมรส
4. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ด-เสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรีแตกต่างกันตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา
5. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรีแตกต่างกันตามปัจจัยด้านรายได้

6. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียนอำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรีแตกต่างกันตามปัจจัยด้านสิทธิการรักษา

7. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรีแตกต่างกันตามลักษณะของการเจ็บป่วย

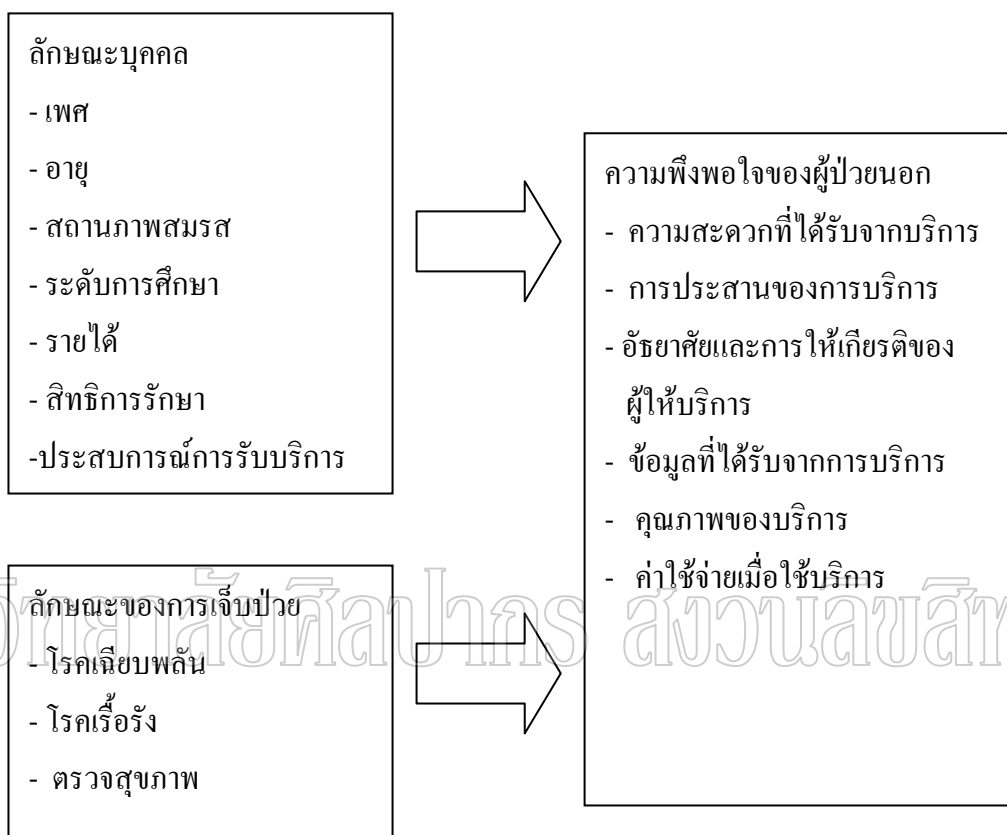
ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะผู้ที่มารับบริการรักษาพยาบาลที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ในเวลาราชการ ซึ่งผ่านการรับบริการ 3 ห้องบริการ คือ ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องจ่ายยา และเป็นผู้รับบริการรายใหม่ในเดือนระหว่าง วันที่ 1 - 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 มีอายุ 15 ปีขึ้นไป เป็นผู้ป่วยใหม่ที่มีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์ ช่วยเหลือตัวเองได้ และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

นำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดราชบุรี ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

กรอบแนวคิดของการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก

คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ป่วยที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ตามลักษณะความพึงพอใจต่อบริการในด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ การประสานของการบริการ ทัศนคติและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ คุณภาพของบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้รับบริการที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ทั้งเพศชายและเพศหญิง เป็นผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่ห้องตรวจโรคทั่วไป โดยผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาเสร็จภายในวันนั้น และไม่ได้พักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล

แผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ซึ่งบริการตรวจรักษาผู้ป่วยโดย ตรวจโรคทั่วไป มีการให้บริการในวันเวลาราชการและเมื่อรับบริการแล้วสามารถกลับไปรับประทานยาที่บ้านหรือปฏิบัติตามแพทย์แนะนำที่บ้านได้

บริการ หมายถึง การบริการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคแก่ผู้ป่วย ได้แก่ ทำบัตรชั่งประวัติ ตรวจโรค จ่ายยา ให้คำแนะนำต่างๆ ครอบคลุมทั้ง 3 แห่ง คือห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องจ่ายยา โดยเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เภสัชกร และเจ้าหน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ห้องบัตร หมายถึง หน่วยที่ให้บริการทำบัตรประจำตัวผู้ป่วย และเก็บบันทึกประวัติการเจ็บป่วย รวมทั้งผลการทดลองต่างๆ เพื่อประกอบการวินิจฉัยโรคของผู้ป่วยแต่ละราย

ห้องตรวจโรค หมายถึง หน่วยที่ให้บริการตรวจร่างกาย วินิจฉัยโรครักษา

ห้องจ่ายยา หมายถึง ห้องที่ให้บริการเรื่องยาและเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาล จ่ายยา และเวชภัณฑ์ให้แก่ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

สิทธิรักษา หมายถึง มีสิทธิในการรักษาพยาบาล เช่นสิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ สิทธิประกันสังคม สิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นต้น

ลักษณะการเจ็บป่วย หมายถึง ภาวะการเจ็บป่วยของผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี แบ่งเป็น

- โรคเฉียบพลัน หมายถึง โรคที่เกิดอาการรุนแรงต้องรักษาเร่งด่วน เช่น ไข้หวัด อุจจาระร่วง ไข้ตั้งอึกเสบ คลอด เป็นต้น
- โรคเรื้อรัง หมายถึง โรคที่รักษาหายยากใช้เวลารักษานานเกินกว่า 3 เดือน เช่น ความดันโลหิตสูง เบาหวาน โรคหัวใจ โรคภูมิแพ้ เป็นต้น

- ตรวจสอบสุขภาพ หมายถึง การมารับบริการอื่นๆที่แพทย์ไม่ได้วินิจฉัยว่าเป็นโรค ได้แก่ การฝากครรภ์ นีดวัคซีน ตรวจหลังคลอด ตรวจสอบสุขภาพประจำปี

รายใหม่ในเดือน หมายถึง ผู้รับบริการที่มารับบริการที่โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี เป็นครั้งแรกในเดือนนั้น

ไม่ได้ศึกษา หมายถึง ผู้ที่อ่านออก เขียนได้แต่ไม่จบการศึกษาภาคบังคับ

ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ หมายถึง ความรวดเร็วในขั้นตอนบริการ การมีค่าใช้จ่ายบอกรับบริการ รวมทั้งสามารถรับบริการได้โดยไม่ยุ่งยาก

การประสานของบริการ หมายถึง การที่ผู้ป่วยได้รับบริการทางการแพทย์ได้เหมาะสมกับสภาพการเจ็บป่วย การทำงานประสานกันของเจ้าหน้าที่ในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจวินิจฉัยโรค หน่วยจ่ายยาในการให้บริการ

อภัยภัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ หมายถึง การที่แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่อื่นๆ แสดงอาการต้อนรับ มีกิริยามารยาทที่สุภาพ เป็นกันเอง เอาใจใส่ และสนใจผู้ป่วย

ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ หมายถึง การได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับโรค ขั้นตอนการรักษา ขนาดและวิธีการใช้ยา การปฏิบัติตัวให้เหมาะสมกับโรค จากแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่อื่นๆ รวมทั้งการมีโปสเตอร์ แผ่นพับ ข้อความหรือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการให้บริการ

คุณภาพของบริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับการตรวจวินิจฉัยที่ละเอียด การได้รับการรักษาและยาที่มีคุณภาพ การทุเลาหรือหายจากการเจ็บป่วยหลังจากการรับบริการ

ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆที่ผู้รับบริการจ่ายไปกับการรักษาพยาบาล

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี คณะผู้วิจัยได้นำเสนอทฤษฎี แนวคิด และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. งานบริการผู้ป่วยนอก
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ
3. รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานบริการผู้ป่วยนอก

ความหมายและประเภทผู้ป่วยนอก McGibony (1969, อ้างถึงใน อรพินท์ ไชยพยอม 2542 : 11)

ผู้ป่วยนอก คือ บุคคลที่เข้ารับการตรวจวินิจฉัย รักษา ป้องกันโรค โดยเจ้าหน้าที่ทางสาธารณสุข ตลอดจนใช้บริการจากสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงพยาบาล หรือใช้บริการจากโปรแกรมสุขภาพ ในเวลาใดเวลาหนึ่ง แต่ไม่ได้เข้ารับการจดทะเบียนเป็นผู้ป่วยในของโรงพยาบาลโดยจำแนกออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ผู้ป่วยนอกปกติ (General Outpatient) คือ บุคคลที่เข้ารับการตรวจวินิจฉัย และรับบริการรักษาพยาบาลตามปกติของโรงพยาบาล โดยไม่มีสภาพจำเป็นต้องรับบริการอย่างเร่งด่วน

2. ผู้ป่วยนอกจากการส่งต่อ (Referral Outpatient) คือ บุคคลที่ได้รับการส่งต่อจากสถานบริการอื่น ด้วยเหตุผลทางการแพทย์หรือเพื่อตรวจวินิจฉัยและรักษาอย่างต่อเนื่อง

3. ผู้ป่วยนอกฉุกเฉิน (Emergency Outpatient) คือ บุคคลที่อยู่ในภาวะที่ต้องได้รับการรักษาอย่างเร่งด่วน หรือประสบอุบัติเหตุในสภาพที่ต้องได้รับการพยาบาลโดยทันที หรืออาการ การแสดงออกของผู้ป่วยที่ต้องการความช่วยเหลือจากแพทย์ เพื่อบรรเทาความเจ็บปวดแผนกผู้ป่วยนอก Grant (1973 , อ้างถึงใน อรพินท์ ไชยพยอม 2542 : 12)

1. ตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคแก่ชุมชน อีกทั้งเป็นสถานที่ในการศึกษาหาความรู้ของแพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพอื่นๆ

2. ตรวจรักษาพิเศษ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วย เช่นการผ่าตัดเล็ก และบริการตามความต้องการของผู้ป่วย

3. รับการรักษาต่อเนื่อง จากสถานบริการอื่นๆ

4. ติดตามผลการรักษาเมื่อจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน

5. แพทย์ใช้ฝึกทักษะในการตรวจวินิจฉัยโรค และรักษาผู้ป่วย

6. พบแพทย์ประจำครอบครัว

7. ประสานบริการสุขภาพต่างๆในชุมชน

กองการพยาบาล (2533) ได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานผู้ป่วยนอกไว้ดังนี้

1. ให้การต้อนรับผู้ป่วย ตั้งแต่ผู้ป่วยเริ่มเข้ารับบริการในโรงพยาบาล โดยจัดการให้ผู้ป่วยได้รับบริการทันทีอย่างปลอดภัย พยาบาลและเจ้าหน้าที่ต้องทักทายผู้ป่วยแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ พுகกับผู้ป่วยด้วยวาจาสุภาพ ให้เกียรติและแนะนำขั้นตอนการรับบริการ

2. คัดกรองผู้ป่วย โดยการซักประวัติอาการสำคัญ และการตรวจร่างกายเบื้องต้นให้กับผู้ป่วยเพื่อเป็นข้อมูลในการประเมินสภาพของโรค บางรายต้องให้การพยาบาลเบื้องต้นก่อนเข้าตรวจ เช่น รายที่มีไข้สูง อีกทั้งเพื่อคัดแยกผู้ป่วยให้ได้รับการพยาบาลที่ถูกแผนกกับโรคที่เป็นมีขั้นตอนการรักษาพยาบาลที่ทำให้ผู้ป่วยไม่รู้สึกรู้สีกว่าถูกทอดทิ้งระหว่างรอตรวจ เพื่อให้ผู้ป่วยมีความรู้สึกมั่นใจในการตรวจรักษามากขึ้น

3. ให้สุศึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติระหว่างรอรับบัตร รอตรวจ เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน

4. จัดลำดับผู้ป่วยเข้าตรวจตามลำดับความเจ็บป่วยและลำดับการรอรับบริการ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการบริการตามความเหมาะสมและปลอดภัย

5. ให้การช่วยเหลือและอยู่กับผู้ป่วยขณะแพทย์ตรวจ โดยจัดทำตรวจ ชี้แจงให้เข้าใจถึงวิธีการตรวจต่างๆ

6. ให้การรักษาพยาบาลตามแผนการรักษาของแพทย์ เช่น ฉีดยา ทำแผล

7. ให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยถึงโรคที่เป็น ขั้นตอนการรับบริการขั้นต่อไป การมาตรวจตามนัด เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าใจและปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง

8. ให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติ ภายหลังจากตรวจรักษาเกี่ยวกับโรคที่เป็นและวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้อง

9. ส่งผู้ป่วยปรึกษาระหว่างแผนก ส่งต่อผู้ป่วย ไปรับการรักษาพยาบาลต่อเนื่องยังหน่วยงานอื่นตามระบบส่งต่อ

10. ดูแลผู้ป่วยและญาติที่มาใช้บริการ ให้ได้รับความสะดวกและความปลอดภัยในทุกๆด้าน

11. จัดระบบงานเพื่อสนับสนุนงานบริการเช่น ระบบประชาสัมพันธ์ ระบบเวชระเบียน การประสานงานและการสนับสนุนหน่วยงานอื่น

สำหรับโรงพยาบาลเจ็ดเสมียนได้จัดระบบการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ตั้งแต่เวลา 8.00น.-16.00 น. และมีบริการตรวจพิเศษนอกเวลาราชการตั้งแต่เวลา 18.00 น.- 20.00 น. ในวันราชการ ส่วนวันหยุดราชการจะทำการตรวจตั้งแต่เวลา 8.00 น. – 12.00 น.

ขั้นตอนการไหลเวียน (Work Flow) ของการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

การเตรียมความพร้อม เริ่มจากบุคลากรทางการแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกระดับเตรียมความพร้อมในการให้บริการ เช่น วัสดุ/อุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ต่างๆ

1. ทำบัตร คัดกรองสิทธิ์ เมื่อผู้ป่วย/ญาติ /ผู้รับบริการ มาถึงโรงพยาบาล พยาบาล/เจ้าหน้าที่ จะให้การต้อนรับทันทีด้วยการทักทายผู้ป่วย/ญาติ /ผู้รับบริการ แนะนำให้รับบัตรคิวที่โต๊ะประชาสัมพันธ์และแจ้งทำบัตรใหม่/ยื่นบัตรเก่า ตรวจสอบสิทธิ์ในการรักษาพยาบาล คัดกรองลำดับบัตรคิวการเข้าพบแพทย์ตามแผนกต่างๆ จากนั้นเจ้าหน้าที่ห้องบัตรทำการค้นประวัติแบบบันทึกการรักษาพยาบาลเพื่อส่งไปยังห้องตรวจโรค ห้องทันตกรรม ห้องสูติ-นรีเวชกรรม คลินิกเด็กดี ห้องฝากครรภ์ ตามลำดับคิว

2. การคัดกรอง/แยกประเภทผู้ป่วย พยาบาล/เจ้าหน้าที่ประจำหน้าห้องตรวจโรคจะทำการคัดกรอง/แยกประเภทอาการของโรค นั่งรอหน้าห้องตรวจโรคตามลำดับคิว และทำการซักประวัติ ชั่งน้ำหนัก ตรวจวัดสัญญาณชีพ (Vital Signs) และจัดลำดับคิวเพื่อเข้าตรวจรักษาโรคกับแพทย์ตามลำดับก่อนหลัง กรณีผู้ป่วยอาการหนักจะให้การรักษาพยาบาลเบื้องต้นก่อน และนำผู้ป่วยเข้าพบแพทย์ทันทีหรือส่งต่อไปยังห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน

3. การตรวจวินิจฉัยโรค เมื่อผู้ป่วยผ่านการคัดกรอง/แยกประเภทอาการของโรคเรียบร้อยแล้วจะเรียกเข้าห้องตรวจโรคตามคิวและแพทย์จะทำการตรวจรักษาอย่างละเอียด ซึ่งขั้นตอนการให้บริการสามารถแจกแจงได้ดังนี้

3.1 แพทย์พิจารณารับไว้รักษาต่อในโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่จะส่งผู้ป่วย/ ผู้รับบริการไปยังแผนกผู้ป่วยใน

3.2 กรณีผู้ป่วยตรวจกลับแบ่งเป็น 3 กรณี

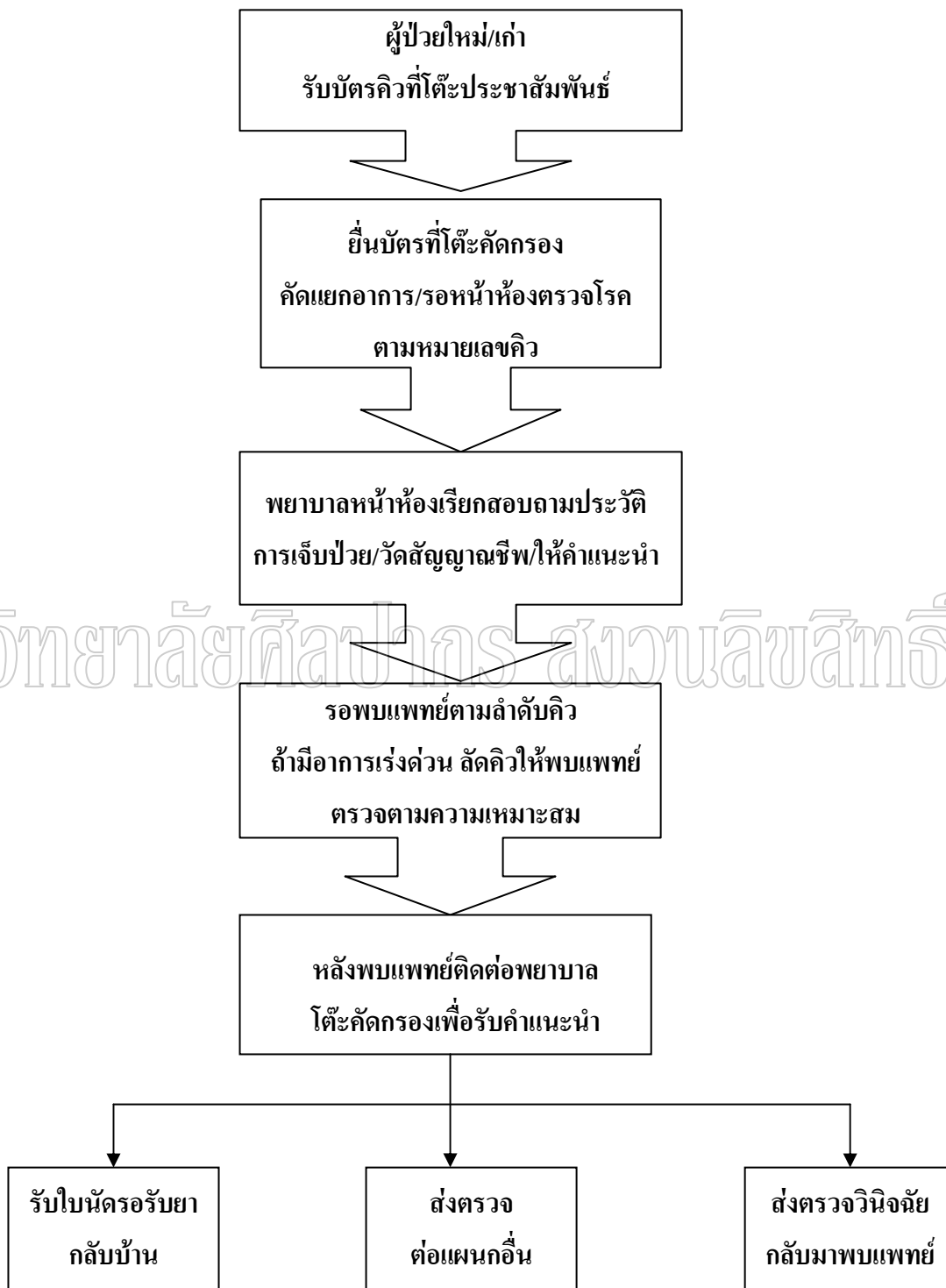
3.2.1 กรณีส่งตรวจวินิจฉัยเพิ่มเช่น ตรวจทางห้องปฏิบัติการ ตรวจรังสีวินิจฉัย พยาบาล/เจ้าหน้าที่จะส่งผู้ป่วยไปตามห้องตรวจนั้นๆ เมื่อได้ผลการตรวจวินิจฉัยแล้วผู้ป่วยจะเข้ารับการตรวจที่ห้องตรวจโรคได้ทันที

3.2.2 กรณีไม่มียา แพทย์/พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับอาการของโรค และการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคที่เป็นหรือคำแนะนำอื่นๆ ถ้าแพทย์นัดตรวจครั้งต่อไป พยาบาลหน้าห้องตรวจโรคจะเขียนใบนัดให้แก่ผู้ป่วย และกรณีต้องชำระค่าบริการเช่นใบรับรองแพทย์ / ใบส่งตัวผู้ป่วยสิทธิบัตรทองเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท โดยให้ผู้ป่วย / ญาติ / ผู้รับบริการ ชำระค่าบริการที่ห้องจ่ายเงิน ก่อนส่งผู้ป่วย/ญาติ/ผู้รับบริการออกจากโรงพยาบาล

3.2.3 กรณีมียา แพทย์/พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับอาการของโรค และการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคที่เป็น หรือคำแนะนำอื่นๆถ้าแพทย์นัดตรวจครั้งต่อไป พยาบาลหน้าห้องตรวจโรคจะเขียนใบนัดให้แก่ผู้ป่วย พร้อมใบสั่งยาที่แพทย์สั่ง โดยให้ผู้ป่วย/ญาติ/ผู้รับบริการไปชำระค่าบริการที่ห้องจ่ายเงินและรอรับยาที่หน้าห้องจ่ายยา

เมื่อผ่านขั้นตอนการชำระค่าบริการแล้วผู้ป่วย/ญาติ/ผู้รับบริการ จะรอรับยาตามลำดับก่อนหลัง โดยมีเภสัชกรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา กรณีที่ผู้ป่วยต้องทำแผล/ฉีดยา เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาจะจ่ายยาและแนะนำให้ผู้ป่วยไปทำแผล/ฉีดยาที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน หลังจากพยาบาลได้ให้บริการผู้ป่วยครบทุกขั้นตอนแล้วจะส่งผู้ป่วย/ผู้รับบริการออกจากโรงพยาบาล หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่จะดำเนินการเก็บวัสดุ/อุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์และเตรียมความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้ป่วยรายต่อไป ดังแผนภาพที่ 2

ขั้นตอนการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน



แผนภาพที่ 2 การไหลเวียนของการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมด้านจิตวิทยา กล่าวว่า ความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่เคยได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ (Chaplin 1968 : 437)

เดวิส (Davis 1967 : 61, อ้างถึงใน ศุภสิริ ภิษฐ์เพ็ญ และ เสาวลักษณ์ พุกษางกูร 2544 : 11) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะขจัดความเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

โวลท์แมน (Wotman 1973 : 304) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) จากแรงจูงใจ (Motivation)

ริสเซอร์ (Risser 1975 : 46) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพบริการทางการแพทย์ขึ้น โดยนิยามจากความหมายของคำว่า “ ความพึงพอใจของผู้ป่วย” ว่าหมายถึงระดับความเท่ากันพอดีกันระหว่างความคาดหวังต่อบริการทางการแพทย์ที่เป็นเลิศกับการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริง

อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen 1975 : 4) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ผู้ที่มารับบริการเข้าไปในสถานบริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการและความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

มัลลินส์ (Mullins 1985 : 280) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายด้านที่เกิดขึ้นภายใน มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือความคาดหวัง

เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2545 : 19-21) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ภาวะการที่แสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการ เปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับ ที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจในบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ใน ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (consumer satisfaction) และ (job satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะ พบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย ดังนี้

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ ความ พึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังการซื้อสถานการณ์หนึ่ง”

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการ บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญใน สถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรสามารถสร้างความพึง พึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมา จากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ใน สถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้น ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

2.2 ความหมายของบริการ

คอตเลอร์ (Kotler 1994 : 464) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรม ใดๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่งสามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็น คนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการ อาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2533: 13) กล่าวว่า บริการเป็นงานที่มีการผลิตและการ บริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ เป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ผู้ให้บริการต้อง พร้อมที่ตอบสนองตลอดเวลา และสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

ศิริพร ดันติพลวินัย (2538 : 59) ได้ให้ความหมายของการบริการหมายถึง งานที่ทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และความพึงพอใจ และผู้กระทำมีความสุขในงานด้วย

เบญจพร พุฒคำ (2547 : 13) กล่าวว่า การบริการหมายถึง งานหรือกิจกรรมหรือการถือปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

งานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ(Customer's satisfaction) ลูกค้าทุกคนมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นการบริการที่ดีเพื่อให้พอใจจึงเป็นงานที่มีคุณภาพ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บริการหมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้

2.3 ลักษณะบริการ

บริการหมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติ (Performance) อันแสดงออกในรูปของความสะดวกรสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งแน่นอนว่าไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ ซึ่งคุณสมบัติที่สำคัญของบริการมี 2 ประการ คือ

ก. ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายๆอย่าง เช่น

โรงแรม สถานเสริมความงาม โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการที่

ข. บริการไม่มีบริการคงคลัง อันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้ดังกล่าว

อาจมีหลายท่านคิดว่าบริการก็คือบริการ ไม่น่าจะมีอะไรแตกต่างกันเลยในการให้บริการ เพราะหัวใจของบริการคือความพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่เพียงอย่างเดียว แท้จริงแล้วหาเป็นเช่นนั้นไม่ จึงควรทำความเข้าใจใหม่ คือ

1. การบริการมิได้เหมือนกันสนิทหมดทุกอย่างหรือทุกกรณี ความคล้ายคลึงกันเป็นการบรรยายที่ถูกต้องกว่า ความสับสนมิได้จำกัดอยู่เพียงเท่านี้ หากยังรวมถึงการจ้างงานด้วยว่าผู้ที่ทำงานในภาคบริการล้วนแล้วแต่เป็นผู้ที่มีทักษะ มีความรู้ความสามารถสูงทั้งสิ้น

2. เนื่องจากบริการไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ จึงมีข้อจำกัดต่อขนาดของกิจการ กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะพื้นที่หรือเป็นแห่งๆ ไป เช่น ร้านเสริมสวย ร้านขายของชำ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ขนาดของตลาดเป็นตัวตัดสินขนาดของกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นหรือกำลังดำเนินการอยู่ มิใช่ว่าการผลิตบริการในรูปแบบของการประหยัดต่อขนาดเป็นตัวกำหนดขนาดการให้บริการ แต่มีข้อยกเว้นสำหรับการบริการบางประเภทที่สามารถรองรับลูกค้าจากหลายๆที่ได้ในเวลาเดียวกัน เช่นบริษัทประกันภัย สำนักงานทนายความ เป็นต้น สถานที่ทำการของบริษัทเหล่านี้ จึงไม่จำเป็นต้องตั้งอยู่ใกล้ตัวลูกค้า หรืออยู่ศูนย์กลางธุรกิจเพื่อความสะดวกของลูกค้าเสมอไป

3. งานบริการเป็นตัวที่ไม่มีสินค้า ไม่มีการผลิต สิ่งที่ได้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา เมื่อนักเวลาใดก็ต้องตรงตามเวลานัด

จากความหมายของบริการข้างต้น คณะผู้วิจัย สรุปได้ว่า บริการไม่ได้เหมือนกันทุกอย่าง ไม่สามารถผลิตล่วงหน้าไว้ได้ ไม่สามารถจัดเก็บหรือขนส่งได้ และบริการนั้นต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทันที

2.4 คุณลักษณะบริการทางการแพทย์

การบริการที่ดีต้องใช้ความรู้ ความสามารถและมีหัวใจบริการของผู้ให้บริการแล้วยังต้องอาศัยระบบบริการที่มีโครงสร้างเอื้อให้เกิดบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะของการให้บริการที่ดีสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การดูแลอย่างองค์รวม ผู้รับบริการจะไม่ถูกมองเป็นเพียงแต่คนไข้หรือผู้ใช้บริการเท่านั้น แต่จะมองไปถึงความเชื่อ ความกลัว ความกังวลใจ หรือข้อสงสัยที่เกิดขึ้น (Psychological Approach) ซึ่งรวมถึงความสามารถในการเข้าใจผู้รับบริการ ในเชิงสังคม เศรษฐกิจและขนบธรรมเนียมประเพณี (Socio-cultural and Economic) อีกด้วยเพื่อประโยชน์ในการสร้างสัมพันธระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในลักษณะมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน (Mutual Understanding) ทำความเห็นให้ตรงกัน (Mutual Agreement) มีการตัดสินใจร่วมกัน (Common Decision) และนำการตัดสินใจนั้นไปประยุกต์ใช้หรือปฏิบัติ (Decision Implementing) ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดูแลตนเอง (Self-reliance) ของคนไข้หรือผู้รับบริการ

2. การดูแลอย่างต่อเนื่อง การดูแลผู้รับบริการทั้งผู้ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานบริการ ควรได้รับการดูแลตั้งแต่เริ่มมีปัญหสุขภาพจนกระทั่งปัญหานั้นสิ้นสุด หรือในทางอุดมคติ ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ซึ่งจำเป็นต้องมีการจัดระบบ เพื่อให้เกิดการติดตามได้อย่างต่อเนื่องทั้งในระดับรายบุคคล และระดับครอบครัว การจะเกิดความต่อเนื่องได้นั้นเป็นผลมาจากการให้การดูแลอย่างองค์รวม การเริ่มต้นด้วยการเข้าใจถึงสภาพจิตใจ (Empathic Approach) จะช่วยทำให้ผู้รับบริการยอมรับที่จะมาติดตามผล ถึงแม้ในการให้บริการบางอย่างอาจไม่ตอบสนองสิ่งที่คนไข้หรือผู้รับบริการต้องการ (Initial Demand) ได้ทั้งหมด การที่ยังคงมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง จะทำให้เกิดความสัมพันธ ซึ่งมึลักษณะเข้าใจซึ่งกันและกัน (Empathic

Relationship) และจะทำให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการแบบองค์รวมได้ในที่สุด ซึ่งการดูแลอย่างองค์รวมและการดูแลอย่างต่อเนื่องนั้น มีส่วนช่วยส่งเสริมซึ่งกันและกัน

3. การดูแลอย่างผสมผสาน ซึ่งจะประกอบด้วยการให้บริการทั้งด้านการรักษา (Curative) การป้องกัน (Preventive) การส่งเสริมสุขภาพ(Promotion) และการฟื้นฟูสภาพ (Rehabilitation) ในทางปฏิบัติการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคตลอดจนการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานพยาบาล สามารถดำเนินการควบคู่ไปกับการรักษาโรค ถ้าสถานบริการให้การดูแลในเรื่องการรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) จะช่วยทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นมากขึ้น ส่งผลให้กิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการให้ความรู้มีประสิทธิภาพตามมา อย่างไรก็ตามการดูแลอย่างผสมผสาน มีส่วนเชื่อมโยงกับการดูแลอย่างต่อเนื่อง และการดูแลอย่างองค์รวมเป็นอย่างสูง ทั้งการดูแลอย่างต่อเนื่องและการดูแลอย่างองค์รวมจะช่วยให้เกิดความชัดเจน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการมากขึ้น ลักษณะการให้การดูแลที่เหมาะสมในขณะนั้นคืออะไร ในแง่มุมของการดูแลอย่างผสมผสานไม่ว่าจะเป็นการรักษาโรค ป้องกันโรค ส่งเสริมสุขภาพ หรือฟื้นฟูสภาพกับแต่ละบุคคล ครอบครัวหรือแม้แต่ทั้งชุมชน

คุณลักษณะทั้งสามประการจะส่งเสริมซึ่งกันและกัน หากขาดประการใดประการหนึ่งจะทำให้ส่วนที่เหลือขาดประสิทธิภาพในตัวเองลงไปทันที

ผู้วิจัยสรุปความพึงพอใจว่า หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการ

2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen 1975: 4-11, 52-80) เป็นนักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1970 โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการทางสุขภาพจำนวน 4,966 ราย พบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ และในปี ค.ศ. 1971 อเดย์และแอนเดอร์เซนได้ชี้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาลและรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่า ได้มีการเข้าถึงประชาชนและความพึงพอใจ 6 ประเภทได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ(Convenience)ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ(Office waiting time)
 - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability or care when need)

- 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ(Base of getting to care)
 2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Coordination) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting all needs at one place)
 - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ทั้งร่างกายและจิตใจ (Concern of doctors of overall health)
 - 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามการรักษา (Follow – up care)
 3. ความพึงพอใจต่ออัยยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่การ แสดงอัยยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยท่าทีที่เหมาะสม
 4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ(Medical Information)
 - 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information about what was wrong)
 - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาพยาบาล (Information about treatment)
เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วยและการใช้ยา เป็นต้น
 5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of care) ได้แก่คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล
 6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of pocket cost) ได้แก่ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาพยาบาล
- มิลเลทท์ (Millett 1954 : 397-400) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในบริการมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ
1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
 2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องปฏิบัติงานให้ตรงเวลา
 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้าน วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอเหมาะสม นอกจากด้านปริมาณที่เพียงพอแล้ว บริการที่ให้แก่ประชาชนต้องมีคุณภาพดีด้วย
 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous Service) หมายถึง การให้บริการตลอดเวลาไม่ว่าจะมีสภาวะอากาศเช่นใด และดูแลจนกว่าผู้ป่วยจะหายจากโรค

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า(Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาคุณภาพและความสามารถ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สนองความต้องการของประชาชนอยู่เสมอ

อาทิศย์ อุไรรัตน์ และ อคุลย์ศักดิ์ ธีรจินดา (2527: 74) กล่าวถึงหลักการที่ทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงสุดโดยการจัดบริการดังนี้

1. ดูแลต้อนรับเอาใจใส่และได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ทุกคนด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง และสุภาพเรียบร้อย
2. ความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถและประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลของบุคลากรในโรงพยาบาล
3. ความสะดวกสบาย บรรยากาศที่ดี ตลอดจนความสะดวกของสถานที่ในโรงพยาบาล
4. ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ไม่สูงกว่าบริการที่ได้รับ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545 : 27-28) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่

1. ผลสัมฤทธิ์ของบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตรประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่างและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจและเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งเวลาหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

ความพึงพอใจในบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจเปลี่ยนไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของสินค้าบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพสินค้าบริการที่ได้รับมีลักษณะตรงตามที่กำหนดไว้ในแต่ละประเภทมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการตามกระบวนการบริการของผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการทั้งในด้านความรับผิดชอบต่อการให้บริการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

2.6 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพของบริการคือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้ามักจะสามารถพิจารณาตัวสินค้าว่าสนองต่อความต้องการเป็นสิ่งสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิต แต่สำหรับคุณภาพของการบริการแล้วจะมีความแตกต่างออกไปเนื่องจากมีลักษณะสำคัญ ๆ ประการของบริการ คือ

(1) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้

(2) บริการมีความหลากหลายในตัวเอง

(3) บริการไม่อาจแบ่งแยกได้

(4) บริการไม่อาจเก็บรักษาได้

ทำให้คุณภาพบริการที่ถูกประเมินจากทั้งกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (Outcome) แต่ผลลัพธ์นี้ขึ้นกับการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ในบางครั้งมีความสำคัญมากกว่าผลของกิจการในการประเมินคุณภาพของบริการ

ในธุรกิจการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ และทักษะที่จะชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถทำได้ทั้งก่อนการบริการในระหว่างบริการ หรือภายหลังการบริการ การบริการที่ดีเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และเป็นการสร้างภาพลักษณ์เพื่อให้มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต นอกจากนี้ในการสร้างความแตกต่างในธุรกิจการให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (Want) เมื่อมีความต้องการ (Where) และในรูปแบบที่ต้องการ (How) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2539)

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 41-45) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ว่า เป็นความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า และเป็นระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับการบริการไปแล้ว ซึ่งเราสามารถวัดคุณภาพของบริการที่ดัชนีความพึงพอใจ หรือ CSI (Customer Satisfaction Index) ของลูกค้าหลังจากได้รับการบริการนั้นๆ ไปแล้ว

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management, Continuous Quality Improvement) ทั้งนี้เนื่องจากหากผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการ ก็จะหยุดการใช้บริการ สิ่งที่โรงพยาบาลได้ทำไปทั้งการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพก็ไม่มีผลสำคัญ หากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ สิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ คือการรับรู้ของผู้รับบริการต่อความคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ

คุณภาพและบริการที่ดีเป็นหนทางไปสู่การทำให้ลูกค้าพึงพอใจและยังคงใช้บริการที่โรงพยาบาลอยู่ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น ซึ่งก่อนที่จะวัดความพึงพอใจของลูกค้าได้นั้นต้องให้คำจำกัดความถึงความพึงพอใจของลูกค้าเสียก่อน

ความพึงพอใจของลูกค้าคืออะไร อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าคือสิ่งที่เมื่อไรก็ตามที่ความต้องการของลูกค้าได้รับการตอบสนอง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่การจะทราบความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างไร แน่นอนต้องใชการถามซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายที่สุด

3. รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิภา ครุรงค์พิศิษฐ์กุล (2525 : 74) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่พอใจต่อคุณภาพของการแพทย์ในหน่วยตรวจโรค ได้แก่ การตรวจของแพทย์และความสามารถของแพทย์ร้อยละ 82.2 และ 51.7 ตามลำดับพอใจกับเครื่องมือของโรงพยาบาล ร้อยละ 73.4

ฤดี เนื่องผาสุข และคณะ (2537 : 34) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกในเวลาราชการ โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน ในแผนกห้องบัตร ห้องตรวจโรค และห้องปฐมพยาบาล โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 190 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับดีร้อยละ 80 เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ ที่อยู่ จำนวนครั้งของการมารับบริการ เวลาที่ใช้ในการเดินทาง ความสะดวก การได้รับคำแนะนำ เวลาที่ใช้ในการรอรับบริการอาการเจ็บป่วย สิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาล พบว่าระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติ มีเพียงรายได้ที่แตกต่างกันเท่านั้นที่พบว่าผู้ป่วยที่มีรายได้สูงมีความพึงพอใจใน

บริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ และอายุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับค่อนข้างต่ำ ร้อยละ 3.57

บึงอร ผงผ่าน (2538 : 45-55) ได้ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน : ศึกษากรณีโรงพยาบาลก้นทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยสัมภาษณ์ผู้เคยมารับบริการโรงพยาบาลก้นทรลักษ์ จำนวน 2,297 คน พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับความตั้งใจเพียงพอของสถานที่ที่ให้บริการ ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการ ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ บุคลิก ท่าที มารยาทในการบริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ โดยสาเหตุของความไม่พึงพอใจส่วนใหญ่ คือความไม่สะดวก การรอคอยในขั้นตอนการขอรับบริการ

ปริยา ครามะคำ (2538 : 104-110) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสะดวก มนุษย์สัมพันธ์ อุปกรณ์การรักษา คุณภาพบริการ การประสานงานและข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยมากกว่า ร้อยละ 70 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ความสะดวก และมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ที่อยู่ อาศัย ศาสนา รายได้การศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

บุญชู ชาวเชียงขวาง (2541) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้แรงงานที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 316 คน พบว่า ความพึงพอใจในระบบการให้บริการ คือ ความเหมาะสมระหว่างค่าใช้จ่ายกับบริการที่ได้รับ ความทั่วถึงเพียงพอของการจัดบริการอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 71.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความสะดวกในการให้บริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกับระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 50.9 และ ร้อยละ 49.1 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการให้บริการ บุคลิกภาพ อธิษาศัย และความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูง ร้อยละ 57.0

เบญญา ลวกโธสง (2541 : 67-69) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าปัจจัยด้านอาชีพและความเชื่อถือในโรงพยาบาลมี

ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชน ของผู้ป่วยใน โดยผู้ที่มีความเชื่อถือว่าโรงพยาบาลสูงมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีความเชื่อถือว่าต่ำ และปัจจัยด้านภาษา อาชีพ ลักษณะของโรค และความเชื่อถือว่าโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชนของผู้ป่วยนอก ส่วนปัจจัยด้าน อายุ เพศ การศึกษา รายได้ การมีสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล ของทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก และปัจจัยด้านภาษา ลักษณะโรคของผู้ป่วยในไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชน

ธัญธร ธรรมรักษ์ (2542 : 74-75) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตน ที่มารับบริการการตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 69.5 พึงพอใจน้อยร้อยละ 17.2 และมีเพียงพร้อยละ 13.3 ที่พึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านและรายข้อพบว่า ผู้ประกันตนพึงพอใจมากที่สุดคือ การประสานบริการในเรื่องการประสานงานของแผนกต่างๆและพึงพอใจน้อยที่สุดด้านข้อมูลที่ได้รับในเรื่องการแนะนำการใช้ยาของเจ้าหน้าที่ห้องยา

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการจำนวน 270 คน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 65.6 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 60.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ 90.0 ผู้รับบริการที่ระดับการศึกษา อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542 : 56-64) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง โดยการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 คน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การจัดบริการและคุณภาพบริการกับความพึงพอใจ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกขณะที่ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจ รายได้ ครอบครัวและภูมิภคณา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนการจัดการด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร ขั้นตอนการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้ความสำคัญและการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวก

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543 : 72) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการการตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยใช้แบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 255 คน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูง คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมามีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.0 และพึงพอใจระดับต่ำ ร้อยละ 1.2 เมื่อจำแนกรายด้านและรายชื่อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้เกียรติ ในเรื่องความเอาใจใส่และสนใจของแพทย์ในการตรวจรักษา และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความสะดวกในเรื่องความเพียงพอของบริเวณที่รอรับบริการ

ลลิตา กระจ่างโพธิ์ (2546 : 50-51) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคและเป็นผู้ที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 196 คน พบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการสุขภาพโดยรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านอหยาศัยความสนใจ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก

เบญจพร พุฒคำ (2547: 111-112) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 438 คน พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านที่ 1 ความสะดวกในการใช้บริการ, ด้านที่ 4 การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา และด้านที่ 6 ความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล ส่วนด้านที่ผู้มารับบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างจากการรับรู้ โดยมีแนวโน้มไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านที่ 2 อหยาศัยไมตรี ด้านที่ 3 ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ, ด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านที่ 7 จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างจากการรับรู้ โดยมีแนวโน้มประทับใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านที่ 8 ราคาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทั้ง 8 ด้าน ของแผนกผู้ป่วยนอก มีความสัมพันธ์ดังนี้ เพศ , สถานภาพการสมรส , ระดับการศึกษาและลักษณะการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 4 การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 2 อหยาศัยไมตรี รายได้ของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 3 ความเป็นธรรมของบริการ และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้แผนกที่ผู้มารับบริการเข้ารับการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 1 ความสะดวกในการใช้บริการ

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยสนใจ นำลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษาและ ลักษณะการเจ็บป่วย(โรคเฉียบพลัน,โรคเรื้อรัง,ตรวจสุขภาพ) ของผู้รับบริการดังกล่าว นำมาเป็น กรอบแนวคิดประเมินความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล เจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ตามแนวคิดของ อดีย์และแอนเดอร์เซน 6 ด้านคือ

1. ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
2. การประสานของบริการ
3. อธิษาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ
4. ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
5. คุณภาพของบริการ
6. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อ. โพนาราม จ.ราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา(Descriptive Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Study) ซึ่งมีขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและการเลือกตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ป่วยนอกที่มารับบริการทั้งเพศชาย และ เพศหญิง ได้รับการตรวจรักษาโรคที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จ.ราชบุรี โดยผ่านการรับบริการที่ห้องบัตร ห้องตรวจโรค และห้องจ่ายยา (ครบทั้ง 3 แห่ง) ในวันเวลาราชการ จำนวน 15,071 คน

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

สุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ด้วยวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ที่มารับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เป็นผู้ป่วยนอกรายใหม่ในเดือนที่มารับบริการตรวจรักษาโรค โดยได้รับการครบทั้ง 3 หน่วยที่แผนกผู้ป่วยนอก คือ ห้องบัตร ห้องตรวจโรค และห้องจ่ายยา ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2548 - 30 พฤศจิกายน 2548 โดยกลุ่มตัวอย่างมีเกณฑ์คุณลักษณะดังนี้

1. มีอายุ 15 ปีขึ้นไป สามารถอ่านออก เขียนได้
2. เป็นผู้ป่วยที่มีอาการไม่รุนแรง มีสติสัมปชัญญะดี ช่วยเหลือตัวเองได้
3. ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สถิติผู้ป่วยนอกรายใหม่ในเดือนที่มารับบริการและมีอายุ 15 ปีขึ้นไปย้อนหลัง 4 เดือน

เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2548	จำนวน 1,181 คน	ชาย 506 คน	หญิง 675 คน
เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2548	จำนวน 1,063 คน	ชาย 473 คน	หญิง 590 คน
เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2548	จำนวน 1,025 คน	ชาย 472 คน	หญิง 553 คน

เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2548 จำนวน 1,055 คน ชาย 439 คน หญิง 516 คน

ขนาดตัวอย่าง

คำนวณจำนวนตัวอย่าง จากสูตร Taro Yamane (ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05) (Taro Yamane 1973: 1088, อ้างถึงใน ประคอง วรรณสูตร 2538 : 357) ใช้เทคนิคการหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ดังนี้

$$\frac{n}{N} = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{15,071}{1+15,071(0.05)^2}$$

เมื่อ N = ขนาดของประชากร(จากค่าเฉลี่ยจำนวนผู้ป่วยใหม่ในปี2545-2547)

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง = 0.05

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ = 390 ราย เพื่อความผิดพลาดและไม่ครบถ้วนของแบบสอบถาม 10% = 390+ 40 = 430 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่วิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา ลักษณะของการเจ็บป่วย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียนจังหวัดราชบุรี มีแบบสอบถามความพึงพอใจแบ่งเป็น 6 ด้าน จำนวน 45 ข้อ แบ่งออกเป็นแผนกผู้ป่วยนอก ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องจ่ายยา

- | | |
|--|---------------------------|
| 1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ | มีข้อมูลอยู่ 13 ข้อรายการ |
| 2. ด้านการประสานของการบริการ | มีข้อมูลอยู่ 5 ข้อรายการ |
| 3. ด้านอรรถาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ | มีข้อมูลอยู่ 13 ข้อรายการ |
| 4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ | มีข้อมูลอยู่ 4 ข้อรายการ |
| 5. ด้านคุณภาพของบริการ | มีข้อมูลอยู่ 9 ข้อรายการ |
| 6. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ | มีข้อมูลอยู่ 1 ข้อรายการ |

ส่วนที่ 2 มีคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรีของ ว่าอยู่ในระดับใด เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ระดับที่ 5 หมายถึง มากที่สุด หมายถึง ระดับบริการที่พึงพอใจมากที่สุด

ระดับที่ 4 หมายถึง มาก หมายถึง ระดับบริการที่พึงพอใจมาก

ระดับที่ 3 หมายถึง ปานกลาง หมายถึง ระดับบริการที่พึงพอใจปานกลาง

ระดับที่ 2 หมายถึง น้อย หมายถึง ระดับบริการที่พึงพอใจน้อย

ระดับที่ 1 หมายถึง น้อยที่สุด หมายถึง ระดับบริการที่พึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อได้ข้อมูลในส่วนที่ 2 แล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลการให้คะแนนตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการมาหาระดับความพึงพอใจต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก และแปลผลระดับความพึงพอใจดังนี้

1. การหาระดับความพึงพอใจต่อบริการ คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย จำแนกรายด้าน โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. การแปลผลความพึงพอใจจำแนกตามรายด้านในแต่ละห้องบริการ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2. วิเคราะห์เอกสารและร่าง เพื่อนำมาประยุกต์สร้างแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 อาจารย์ ดร.ศกามาศ ไมตรีมิตร อาจารย์ที่ปรึกษา

3.2 นายแพทย์อนุสรณ์ ศิริโชติ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

3.3 นางฤดี เนื่องผาสุข หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

พิจารณาตรวจสอบ ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

4. ปรับปรุงแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงสมบูรณ์แล้วจัดพิมพ์ แล้วนำไปทดลองใช้(Try-out)

กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่โรงพยาบาลบางแพ จังหวัดราชบุรี จำนวน 50 ราย เพื่อหาความเชื่อถือได้(Reliability)ของเครื่องมือเพื่อทดสอบความสอดคล้องของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

6. ผลการวิเคราะห์หาความตรงตามเนื้อหาของข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 50

ชุด พบว่าแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ข้อคำถามของส่วนความพึงพอใจในภาพรวมของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน มีความเที่ยงในระดับ .90 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อห้องบัตร มีความเที่ยงระดับ .89 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อห้องตรวจโรค มีความเที่ยงระดับ .94 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อห้องยา มีความเที่ยงระดับ .93 จึงนำแบบสอบถามไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย กระทำโดยผู้วิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบางแพ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และขออนุญาตในการทดสอบเครื่องมือ

2. หลังจากทดสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยที่ก่อนดำเนินการเก็บข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล และหัวหน้างานผู้ป่วยนอก พร้อมแบบสอบถาม 1 ชุด ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลให้ทราบ เพื่อขอความร่วมมือดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการ

2.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเลือกผู้มารับบริการซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป อ่านออก เขียนได้ มีสติสัมปชัญญะดี ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และกำลังรอรับยา และรอชำระเงิน โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการทุก 3 คน จากนั้นเข้าไปทำความรู้จัก แนะนำตัว

กับผู้รับบริการ และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูล ให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามเอง และมีกล่องสำหรับเก็บแบบสอบถามเมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จหน้าห้องจ่ายยา ในแต่ละวัน ผู้วิจัยจะตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามเอง ถ้าแบบสอบถามใดไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะตัดข้อมูลตั้งอย่างนั้นออกกรณีที่ผู้รับบริการ

2.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาประมาณ 1 เดือน ที่มาใช้บริการระหว่างเวลา 08.00-16.00 น. ในวันราชการ ตั้งแต่วันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2548 ซึ่งการเลือกตัวอย่างนี้ เลือกผู้มารับบริการรายใหม่ในเดือน จนได้ครบ 430 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามมาดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. ลงรหัสแบบสอบถาม
3. ลงรหัสข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม

คอมพิวเตอร์ SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science) กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา(Description Statistics) ศึกษาลักษณะการกระจายของข้อมูล ได้แก่ที่อยู่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา ลักษณะของการเจ็บป่วย ด้วยค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytical Statistics)

วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบความแตกต่างด้วยค่าที (t-test)

วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา และลักษณะของการเจ็บป่วย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว(One-Way Analysis of Variance)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้มารับบริการระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2548 จำนวนทั้งสิ้น 430 ราย ได้แบบสอบถามจำนวน 428 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.53 อีก 2 แบบสอบถามไม่สมบูรณ์จึงตัดออก ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอ 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะบุคคลของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา ประสิทธิภาพการรับบริการ และลักษณะของการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อหาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์หาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จำแนกตามรายห้องบริการ

ตอนที่ 1 ลักษณะบุคคลของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา ประสิทธิภาพการรับบริการ และลักษณะของการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

ลักษณะบุคคลและลักษณะของการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน ผู้รับบริการที่ศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 428 รายพบว่า

ปัจจัยผู้มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีสัดส่วนเป็น 6 ใน 10 หรืออีกนัยหนึ่งก็คือทุกๆ 10 คน เป็นเพศหญิง 6 คน

ปัจจัยด้านอายุพบว่า กลุ่มอายุที่มีมากที่สุดอยู่ในกลุ่มอายุ 30-39 ปี โดยมีสัดส่วนเป็น 3 ใน 10 หรืออีกนัยหนึ่งก็คือทุกๆ 10 คน เป็นผู้ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 30-39 ปี 3 คน รองลงมาคือกลุ่มอายุ 20-29 ปี , 40-49 ปี กลุ่มอายุที่มีน้อยที่สุดคือ 15-19 ปี, 60 ปีขึ้นไปตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานภาพสมรสพบว่าส่วนใหญ่สมรสแล้ว โดยมีสัดส่วนเป็น 7 ใน 10 หรืออีกนัยหนึ่งก็คือทุกๆ 10 คนเป็นผู้ที่สมรสแล้ว 7 คน

ปัจจัยในด้านการศึกษา พบว่าผู้รับบริการเกือบครึ่งหนึ่ง(ร้อยละ 43.2) มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายในสัดส่วนรวมกันประมาณ 1 ใน 3 ที่เหลือนอกนั้นคือสูงกว่าระดับมัธยมศึกษา กำลังศึกษา และศึกษาไม่จบชั้นประถมศึกษาภาคบังคับรวมกันประมาณ 1 ใน 4 ของผู้รับบริการ

ปัจจัยด้านรายได้ พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 70 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน รองลงมามีรายได้ 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสิทธิรักษาผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการด้านประกันสังคมมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วน 1 ใน 3 แต่เมื่อรวมกับสิทธิบัตรทองเสียค่าธรรมเนียม 30 บาทและบัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียมแล้วมีสัดส่วนมากถึง 3 ใน 4 ที่เหลือ 1 ใน 4 เป็นสิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และจ่ายเงินเอง

ปัจจัยด้านประสบการณ์การรับบริการพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 10 ครั้ง คิดเป็นสัดส่วน 1 ใน 4 หรืออีกนัยหนึ่งคือ ในผู้รับบริการ 4 คน เป็นผู้ที่มารับบริการมากกว่า 10 ครั้ง 1 คน

ปัจจัยด้านลักษณะการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการ มากกว่าครึ่งป่วยด้วยโรคเฉียบพลัน และประมาณ 1 ใน 3 ป่วยเป็นโรคเรื้อรัง ส่วนที่น้อยที่สุดคือด้านการตรวจสุขภาพ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จำแนกตามลักษณะบุคคล

ตัวแปร	n	ร้อยละ
1. ด้านคุณลักษณะทั่วไป		
เพศ		
ชาย	173	40.4
หญิง	255	59.6
อายุ		
15-19 ปี	43	10.1
20-29 ปี	96	22.4
30-39 ปี	102	23.8
40-49 ปี	85	19.9
50-59 ปี	55	12.9
60 ปีขึ้นไป	47	11.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปร	n	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
- โสด	89	20.8
- สมรส	298	69.6
- หม้าย	24	5.6
- หย่า	12	2.8
- แยกกันอยู่	5	1.2
ระดับการศึกษา		
- ไม่ได้ศึกษา	11	2.6
- ประถมศึกษา	185	43.2
- มัธยมศึกษาตอนต้น	73	17.1
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	69	16.1
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	26	6.1
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	33	7.7
- สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.2
- กำลังศึกษา	26	6.1
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	177	41.4
5,000 – 10,000 บาท	142	33.2
10,001 – 15,000 บาท	61	14.3
15,001 – 20,000 บาท	30	7.0
สูงกว่า 20,000 บาท	18	4.2

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ตัวแปร	n	ร้อยละ
สิทธิการรักษา		
-ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	86	20.1
-ประกันสังคม	144	33.6
-บัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียม	62	14.5
-บัตรทองเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท	105	24.5
-จ่ายเงินเอง	31	7.2
ประสบการณ์การรับบริการ		
ไม่เคย	73	17.06
1-2 ครั้ง	91	21.26
3-5 ครั้ง	73	17.06
6-10 ครั้ง	70	16.36
มากกว่า 10 ครั้ง	121	28.27
ลักษณะของการเจ็บป่วย		
-โรคเฉียบพลัน	245	57.2
-โรคเรื้อรัง	168	39.3
-ตรวจสุขภาพ	15	3.5

เมื่อศึกษาระหว่างสิทธิการรักษากับลักษณะการเจ็บป่วย พบว่าผู้รับบริการที่ใช้สิทธิการรักษาประเภทบัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียมมารับบริการด้วยโรคเรื้อรังมากที่สุดร้อยละ 62.9 ส่วนสิทธิที่เหลือคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ประกันสังคม บัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียม และจ่ายเงินเองมารับบริการด้วยโรคเฉียบพลันมากที่สุดคือร้อยละ 50,69.4,54.3,และ 74.2 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามสิทธิการรักษากับลักษณะการเจ็บป่วย

สิทธิการรักษา	ลักษณะของการเจ็บป่วย			รวม
	โรคเฉียบพลัน (ร้อยละ)	โรคเรื้อรัง (ร้อยละ)	ตรวจสุขภาพ (ร้อยละ)	
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	50.0	48.8	1.2	100
ประกันสังคม	69.4	25.7	4.9	100
บัตรทองไม่เสีย	35.5	62.9	1.6	100
ค่าธรรมเนียมนิยาม 30 บาท				
บัตรทองเสียค่าธรรมเนียนิยาม 30 บาท	54.3	41.0	4.8	100
จ่ายเงินเอง	74.2	22.6	3.2	100

ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อหาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50) ในทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมากที่สุด ($x = 4.13$) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านอรรถาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.94$) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ($\bar{x} = 3.88$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียนจำแนกตามความพึงพอใจรายด้านโดยรวม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.
- ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.88	0.48
- การประสานของบริการ	3.80	0.17
- อรรถาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.94	0.50
- ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.84	0.52
- คุณภาพของบริการ	3.85	0.52
- ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	4.13	0.63

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแต่ละด้านจำแนกตามเพศแล้วพบว่า เพศชาย และ เพศหญิงมีความพึงพอใจด้านการประสานของบริการ และด้านคุณภาพของบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือเพศชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละด้านของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเจ้าคณะมียันจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p-value
ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	ชาย	173	3.90	0.49	1.26	.26
	หญิง	225	3.87	0.48		
การประสานของบริการ	ชาย	173	3.92	0.69	3.81	.05
	หญิง	225	3.72	0.71		
อรรถาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	ชาย	173	3.94	0.53	2.86	.09
	หญิง	225	3.93	0.49		
ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	ชาย	173	3.87	0.52	.17	.68
	หญิง	225	3.83	0.52		
คุณภาพของบริการ	ชาย	173	3.88	0.57	5.16	.02
	หญิง	225	3.84	0.49		
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	ชาย	173	4.13	0.63	.08	.78
	หญิง	225	4.13	0.64		

การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการพบว่ากลุ่มอายุมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไปมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.00$, S.D.=6.78) รองลงมาคือกลุ่มอายุ 50-59 ปี ($\bar{X} = 3.90$, S.D.=6.18) และกลุ่มอายุ 40-49 ปี ($\bar{X} = 3.88$, S.D.=6.06)

ลักษณะของการเจ็บป่วยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยโรคเรื้อรังมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 3.92$, S.D.=6.63) รองลงมาคือโรคเฉียบพลันและการตรวจสุขภาพ ($\bar{X} = 3.79$, S.D.=6.10, $\bar{X} = 3.65$, S.D.=5.64) ตามลำดับ ส่วนกลุ่มตรวจสุขภาพมีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

และคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการตามสถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, รายได้, สิทธิการรักษา, ประสบการณ์การรับบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าคุณเขมยิม จังหวัดราชบุรี

ตัวแปรอิสระ	n	\bar{X}	S.D.	S.E.	CV.	f	p-value
อายุ						2.91	.01
15-19 ปี	43	3.73	6.30	.96	1.70		
20-29 ปี	96	3.76	5.61	.57	1.49		
30-39 ปี	102	3.79	6.85	.68	1.80		
40-49 ปี	85	3.88	6.06	.66	1.56		
50-59 ปี	55	3.90	6.18	.83	1.58		
60 ขึ้นไป	49	4.00	6.78	.99	1.68		
สถานภาพสมรส						2.16	.07
โสด	89	3.79	5.98	.63	1.58		
สมรส	298	3.82	6.35	.37	1.66		
หม้าย	24	4.05	6.66	1.36	1.64		
หย่า	12	3.92	7.23	2.09	1.84		
แยกกันอยู่	5	4.20	6.88	3.08	1.64		
ระดับการศึกษา						.95	.47
- ไม่ได้ศึกษา	11	3.99	9.13	2.75	2.29		
- ประถมศึกษา	185	3.90	6.47	.48	1.66		
- มัธยมศึกษาตอนต้น	73	3.81	6.24	.73	1.64		
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	69	3.84	5.34	.64	1.39		
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	26	3.75	5.09	1.01	1.36		
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	33	3.93	6.40	1.11	1.63		
- สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.49	10.60	4.74	3.04		
- กำลังศึกษา	26	3.75	7.17	1.41	1.91		

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	n	\bar{X}	S.D.	S.E.	CV.	f	p-value
รายได้						.46	.76
ต่ำกว่า 5,000 บาท	177	3.85	6.71	.50	1.74		
5,001-10,000 บาท	142	3.80	5.84	.49	1.54		
10,001-15,000 บาท	61	3.83	6.42	.82	1.68		
15,001-20,000 บาท	30	3.89	6.42	1.17	1.65		
สูงกว่า 20,000 บาท	18	3.92	6.65	1.57	1.70		
สิทธิการรักษา						1.43	.22
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	86	3.89	6.42	.69	1.65		
- ประกันสังคม	144	3.78	5.98	.50	1.58		
- บัตรทองไม่เสีย ค่าธรรมเนียม	62	3.90	7.41	.94	1.90		
- บัตรทองเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท	105	3.79	6.28	.61	1.66		
- จ่ายเงินเอง	31	3.93	5.58	1.00	1.42		
ลักษณะของการเจ็บป่วย						4.51	.01
โรคเฉียบพลัน	245	3.79	6.10	.39	1.61		
โรคเรื้อรัง	168	3.92	6.63	.51	1.69		
ตรวจสอบสุขภาพ	15	3.65	5.64	1.46	1.55		
ประสบการณ์การรับบริการ	73	3.78	6.00	.70	1.59	.75	.56
ไม่เคย	91	3.80	5.95	.62	1.57		
1-2 ครั้ง	73	3.85	6.03	.71	1.57		
3-5 ครั้ง	70	3.89	7.28	.87	1.87		
6-10 ครั้ง	121	3.86	6.49	.59	1.68		
มากกว่า 10 ครั้ง							

การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประสานของการบริการ พบว่ากลุ่มอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 โดยกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไปมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด (\bar{X} =4.04,S.D.=2.90) รองลงมาคือกลุ่มอายุ 40-49 ปี และ 50-59 ปี (\bar{X} =3.92 ,S.D.=2.38 และ \bar{X} =3.91,S.D.=2.50) ตามลำดับ

และคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการประสานของการบริการ ตามสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา ลักษณะของการเจ็บป่วย ประสิทธิภาพการรับบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 6 ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการประสานของการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี

ตัวแปรอิสระ	n	\bar{X}	S.D.	S.E.	CV.	f	p-value
อายุ						2.37	.04
15-19 ปี	43	3.80	2.54	.37	.67		
20-29 ปี	96	3.70	2.53	.26	.67		
30-39 ปี	102	3.80	2.74	.27	.72		
40-49 ปี	85	3.92	2.38	.26	.61		
50-59 ปี	55	3.91	2.50	.34	.64		
60 ขึ้นไป	49	4.04	2.90	.42	.72		
สถานภาพสมรส						.4	.74
โสด	89	3.86	2.46	.26	.64		
สมรส	298	3.84	2.61	.15	.68		
หม้าย	24	3.98	2.83	.58	.71		
หย่า	12	3.92	2.78	.80	.71		
แยกกันอยู่	5	3.96	3.70	1.66	.93		
ระดับการศึกษา						1.28	.26
- ไม่ได้ศึกษา	11	4.02	3.83	1.16	.95		
- ประถมศึกษา	185	3.84	2.63	.19	.68		
- มัธยมศึกษาตอนต้น	73	3.92	2.74	.32	.70		
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	69	3.81	2.05	.25	.54		
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	26	3.81	2.24	.44	.59		
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	33	4.04	3.13	.54	.77		
- สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.68	2.61	1.17	.71		
- กำลังศึกษา	26	3.74	2.20	.43	.59		

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	n	\bar{X}	S.D.	S.E..	CV.	f	p-value
รายได้						1.82	.13
ต่ำกว่า 5,000 บาท	177	3.86	2.74	.21	.71		
5,001-10,000 บาท	142	3.80	2.44	.20	.64		
10,001-15,000 บาท	61	3.88	2.54	.33	.65		
15,001-20,000 บาท	30	3.95	2.75	.50	.70		
สูงกว่า 20,000 บาท	18	4.11	2.25	.53	.55		
สิทธิการรักษา						1.21	.30
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	86	3.96	2.58	.28	.65		
- ประกันสังคม	144	3.83	2.46	.21	.64		
- บัตรทองไม่เสีย ค่าธรรมเนียมน	62	3.88	2.85	.36	.73		
- บัตรทองเสียค่าธรรมเนียมน	105	3.80	2.57	.25	.68		
- จ่ายเงินเอง	31	3.87	2.88	.52	.74		
ลักษณะของการเจ็บป่วย						1.29	.28
โรคเฉียบพลัน	245	3.83	2.54	.16	.66		
โรคเรื้อรัง	168	3.90	2.71	.21	.69		
ตรวจสุขภาพ	15	3.76	2.34	.60	.62		
ประสบการณ์การรักษา						.57	.68
ไม่เคย	73	3.86	2.35	.28	.61		
1-2 ครั้ง	91	3.51	2.65	.28	.70		
3-5 ครั้ง	73	3.84	2.38	.28	.62		
6-10 ครั้ง	70	3.93	2.93	.35	.75		
มากกว่า 10 ครั้ง	121	3.85	2.67	.24	.69		

การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ พบว่าระดับการศึกษามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับการศึกษาที่ไม่ได้ศึกษามีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด($\bar{X}=4.20, S.D.=9.45$) รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรีและประถมศึกษาตอนตามลำดับ($\bar{X}=4.06, S.D.=6.76$ และ $\bar{X}=3.96, S.D.=6.46$)

และคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ตามกลุ่มอายุสถานภาพสมรส รายได้ สิทธิการรักษา ลักษณะโรค ประสบการณ์การรับ บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้าน อรรถศาสตร์และการให้เกียรติ ของผู้ให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี

ตัวแปรอิสระ	n	\bar{X}	S.D.	S.E.	CV.	f	p-value
อายุ						1.18	.32
15-19 ปี	43	3.84	6.34	.97	1.65		
20-29 ปี	96	3.88	6.10	.62	1.57		
30-39 ปี	102	3.93	6.85	.68	1.74		
40-49 ปี	85	3.94	6.05	.66	1.54		
50-59 ปี	55	3.97	6.99	.94	1.76		
60 ขึ้นไป	49	4.06	7.01	1.02	1.73		
สถานภาพสมรส						1.64	.16
โสด	89	3.94	5.88	.62	1.49		
สมรส	298	3.91	6.59	.38	1.69		
หม้าย	24	4.00	7.35	1.50	1.84		
หย่า	12	4.02	7.33	2.11	1.82		
แยกกันอยู่	5	4.45	5.50	2.46	1.24		
ระดับการศึกษา						2.06	.05
- ไม่ได้ศึกษา	11	4.20	9.45	2.85	2.25		
- ประถมศึกษา	185	3.96	6.46	.47	1.63		
- มัธยมศึกษาตอนต้น	73	3.94	6.33	.74	1.59		
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	69	3.82	6.04	.73	1.58		
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	26	3.87	5.95	1.17	1.54		
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	33	4.06	6.76	1.18	1.67		
- สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.77	9.87	4.42	2.62		
- กำลังศึกษา	26	3.74	6.01	1.18	1.61		

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	n	\bar{X}	S.D.	S.E.	CV.	f	p-value
รายได้						1.41	.23
ต่ำกว่า 5,000 บาท	177	3.96	6.66	.50	1.68		
5,001-10,000 บาท	142	3.89	6.04	.51	1.65		
10,001-15,000 บาท	61	3.88	6.51	.83	1.68		
15,001-20,000 บาท	30	3.96	7.36	1.34	1.86		
สูงกว่า 20,000 บาท	18	4.16	7.21	1.70	1.73		
สิทธิการรักษา						.60	.66
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	86	3.98	7.29	.79	1.83		
ประกันสังคม	144	3.91	6.19	.52	1.58		
บัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียม	62	3.96	7.35	.93	1.86		
บัตรทองเสียค่าธรรมเนียม	105	3.89	5.96	.58	1.53		
30 บาท จ่ายเงินเอง	31	4.00	6.01	1.08	1.50		
ลักษณะของการเจ็บป่วย						1.20	.30
โรคเฉียบพลัน	245	3.92	6.52	.42	1.66		
โรคเรื้อรัง	168	3.96	6.61	.51	1.67		
ตรวจสุขภาพ	15	3.75	5.41	1.40	1.44		
ประสบการณ์การรับบริการ						.87	.48
ไม่เคย	73	3.92	6.60	.77	1.68		
1-2 ครั้ง	91	3.87	6.47	.68	1.67		
3-5 ครั้ง	73	3.89	6.00	.70	1.54		
6-10 ครั้ง	70	4.00	6.81	.81	1.70		
มากกว่า 10 ครั้ง	121	3.97	6.67	.61	1.68		

การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ พบว่ากลุ่มอายุ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอายุ 60 ปี ขึ้นไปมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด($\bar{X}=4.18$,S.D.=2.25) รองลงมาคือกลุ่มอายุ 50- 59 ปีและ 40-49 ปี ($\bar{X}=3.99$,S.D.=2.21และ $\bar{X}=3.94$,S.D.=2.19)ตามลำดับ

ระดับการที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยไม่ได้ศึกษามีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.18, S.D.=2.65$) รองลงมาคือปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและมัธยมศึกษาตอนต้น ($\bar{X}=4.11, S.D.=2.09$ และ $\bar{X}=4.02, S.D.=2.33$) ตามลำดับ

และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการตามสถานภาพสมรส รายได้ สิทธิการรักษา ลักษณะโรค ประสบการณ์การรับบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี

ตัวแปรอิสระ	n	\bar{X}	S.D.	S.E.	CV.	f	p-value
อายุ						2.31	.04
15-19 ปี	43	3.88	1.91	.29	.49		
20-29 ปี	96	3.87	2.17	.22	.56		
30-39 ปี	102	3.93	2.34	.23	.60		
40-49 ปี	85	3.94	2.19	.24	.56		
50-59 ปี	55	3.99	2.21	.30	.55		
60 ขึ้นไป	49	4.18	2.25	.33	.54		
สถานภาพสมรส						1.08	.37
โสด	89	3.93	1.96	.21	.50		
สมรส	298	3.93	2.27	.13	.58		
หม้าย	24	4.06	2.64	.54	.65		
หย่า	12	4.04	2.21	.64	.55		
แยกกันอยู่	5	4.35	1.52	.68	.35		

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	n	\bar{X}	S.D.	S.E.	CV.	f	p-value
ระดับการศึกษา						2.31	.03
- ไม่ได้ศึกษา	11	4.18	2.65	.80	.63		
- ประถมศึกษา	185	3.97	2.18	.16	.55		
- มัธยมศึกษาตอนต้น	73	4.02	2.33	.27	.58		
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	69	3.79	2.21	.27	.58		
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	26	3.88	1.82	.36	.47		
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	33	4.11	2.09	.36	.51		
- สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.80	3.27	1.46	.86		
- กำลังศึกษา	26	3.77	2.62	.40	.54		
รายได้						2.19	.07
ต่ำกว่า 5,000 บาท	177	3.98	2.15	.16	.54		
5,001-10,000 บาท	142	3.94	2.09	.18	.53		
10,001-15,000 บาท	61	3.79	2.49	.32	.66		
15,001-20,000 บาท	30	3.98	2.40	.44	.60		
สูงกว่า 20,000 บาท	18	4.18	2.37	.56	.57		
สิทธิการรักษา						.64	.64
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	86	3.99	2.46	.26	.62		
ประกันสังคม	144	3.91	2.07	.17	.53		
บัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียม	62	3.98	2.50	.32	.63		
บัตรทองเสียค่าธรรมเนียม	105	3.91	1.99	.19	.51		
30 บาท							
จ่ายเงินเอง	31	4.03	2.45	.44	.61		
ลักษณะของการเจ็บป่วย						.44	.64
โรคเฉียบพลัน	245	3.94	2.19	.14	.56		
โรคเรื้อรัง	168	3.97	2.29	.18	.58		
ตรวจสุขภาพ	15	3.85	2.03	.52	.53		

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	n	\bar{X}	S.D.	S.E.	CV.	f	p-value
ประสบการณ์การรับบริการ						.77	.55
ไม่เคย	73	3.93	2.33	.27	.59		
1-2 ครั้ง	91	3.88	2.22	.23	.57		
3-5 ครั้ง	73	3.93	2.11	.25	.54		
6-10 ครั้ง	70	3.99	2.24	.27	.56		
มากกว่า 10 ครั้ง	121	4.00	2.22	.20	.56		

การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการ พบว่ากลุ่มอายุมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด($\bar{x}=4.06, S.D.=4.87$) รองลงมาคือกลุ่มอายุ 50-59 ปี และ 40-49 ปี ($\bar{x}=4.01, S.D.=5.88$ และ $\bar{x}=3.89, S.D.=4.67$) ตามลำดับ

และคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการ ตามสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา ลักษณะโรค ประสบการณ์การรับบริการ ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านคุณภาพของบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี

ลักษณะบุคคล	n	\bar{X}	S.D.	S.E.	CV.	f	p-value
อายุ						2.61	.02
15-19 ปี	43	3.78	4.75	.72	1.26		
20-29 ปี	96	3.82	4.13	.42	1.08		
30-39 ปี	102	3.82	4.41	.47	1.23		
40-49 ปี	85	3.89	4.67	.51	1.20		
50-59 ปี	55	4.01	5.88	.79	1.47		
60 ปีขึ้นไป	49	4.06	4.87	.71	1.20		

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ลักษณะบุคคล	n	\bar{X}	S.D.	S.E.	CV.	f	p-value
สถานภาพสมรส						1.66	.16
โสด	89	3.88	4.28	.45	1.10		
สมรส	298	3.86	4.86	.28	1.26		
หม้าย	24	4.00	5.65	1.15	1.41		
หย่า	12	4.02	5.54	1.60	1.38		
แยกกันอยู่	5	4.36	3.49	1.56	.80		
ระดับการศึกษา						1.37	.22
- ไม่ได้ศึกษา	11	4.11	6.78	2.04	1.65		
- ประถมศึกษา	185	3.92	5.11	.38	1.30		
- มัธยมศึกษาตอนต้น	73	3.90	4.26	.50	1.09		
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	69	3.79	4.26	.51	1.12		
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	26	3.78	3.87	.76	1.02		
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	33	3.95	4.54	.79	1.15		
- สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.67	7.78	3.48	2.12		
- กำลังศึกษา	26	3.73	4.88	.96	1.31		
รายได้						.20	.94
ต่ำกว่า 5,000 บาท	177	3.89	4.77	.36	1.23		
5,001-10,000 บาท	142	3.86	4.48	.38	1.16		
10,001-15,000 บาท	61	3.85	5.55	.71	1.44		
15,001-20,000 บาท	30	3.90	5.06	.92	1.30		
สูงกว่า 20,000 บาท	18	3.95	5.14	1.21	1.30		

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ลักษณะบุคคล	n	\bar{X}	S.D.	S.E.	CV.	f	p-value
สิทธิการรักษา						1.01	.41
-ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	86	3.93	5.65	.61	1.44		
- ประกันสังคม	144	3.84	4.54	.38	1.18		
- บัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียม	62	3.90	5.40	.69	1.38		
- บัตรทองเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท	105	3.82	4.09	.40	1.07		
- จ่ายเงินเอง	31	4.01	4.57	.82	1.14		
ลักษณะของการเจ็บป่วย							
โรคเฉียบพลัน	245	3.84	4.36	.28	1.14	2.55	.08
โรคเรื้อรัง	168	3.95	5.36	.41	1.36		
ตรวจสุขภาพ	15	3.71	4.88	1.26	1.32		
ประสบการณ์การรับบริการ						2.29	.06
ไม่เคย	73	3.87	4.55	.53	1.18		
1-2 ครั้ง	91	3.81	4.34	.46	1.14		
3-5 ครั้ง	73	3.77	4.47	.52	1.19		
6-10 ครั้ง	70	3.91	5.24	.63	1.34		
มากกว่า 10 ครั้ง	121	3.98	5.14	.47	1.29		

การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่า กลุ่มอายุ รายได้และสิทธิการรักษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไปมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด($\bar{X}=4.36, S.D.=.57$) รองลงมาคือกลุ่มอายุ 40-49 ปี และ 30-39 ปี ($\bar{X}=4.23, S.D.=.57$ และ $\bar{X}=4.12, S.D.=.65$) ตามลำดับ

ส่วนรายได้ กลุ่มที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือกลุ่มที่มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท ($\bar{X}=4.28, S.D.=.47$) รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท ($\bar{X}=4.23, S.D.=.58$ และ $\bar{X}=4.10, S.D.=.69$) ตามลำดับ

ด้านสิทธิรักษา กลุ่มบัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียมมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X}=4.37, S.D.=.55$) รองลงมาคือกลุ่มบัตรทองเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท ($\bar{X}=4.27, S.D.=.56$)

และคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ตามสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะของการเจ็บป่วย ประสบการณ์การรับบริการ ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี

ลักษณะบุคคล	n	\bar{X}	S.D.	S.E.	CV.	f	p-value
อายุ						2.63	.02
15-19 ปี	43	4.07	.63	.10	.15		
20-29 ปี	96	4.01	.69	.07	.17		
30-39 ปี	102	4.12	.65	.06	.16		
40-49 ปี	85	4.23	.57	.06	.13		
50-59 ปี	55	4.07	.60	.08	.15		
60 ขึ้นไป	49	4.36	.57	.08	.13		
สถานภาพสมรส						.66	.62
โสด	89	4.09	.63	.07	.15		
สมรส	298	4.15	.64	.04	.15		
หม้าย	24	4.04	.62	.13	.15		
หย่า	12	4.00	.60	.17	.15		
แยกกันอยู่	5	4.40	.55	.24	.13		
ระดับการศึกษา						1.44	.19
- ไม่ได้ศึกษา	11	4.09	.70	.21	.17		
- ประถมศึกษา	185	4.19	.61	.04	.15		
- มัธยมศึกษาตอนต้น	73	4.19	.62	.07	.15		
- มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	69	4.00	.69	.08	.17		
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	26	3.96	.72	.14	.18		
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	33	4.24	.61	.11	.14		
- สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.80	.45	.20	.12		
- กำลังศึกษา	26	4.04	.60	.12	.15		

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ลักษณะบุคคล	n	\bar{X}	S.D.	S.E.	CV.	f	p-value
รายได้						3.06	.02
ต่ำกว่า 5,000 บาท	177	4.23	.58	.04	.14		
5,001-10,000 บาท	142	4.10	.69	.06	.17		
10,001-15,000 บาท	61	3.95	.67	.09	.17		
15,001-20,000 บาท	30	4.00	.59	.11	.15		
สูงกว่า 20,000 บาท	18	4.28	.47	.11	.11		
สิทธิการรักษา						6.37	.00
- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	86	4.05	.61	.07	.15		
- ประกันสังคม	144	4.05	.69	.06	.17		
- บัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียมน	62	4.37	.55	.07	.13		
- บัตรทองเสียค่าธรรมเนียมน	105	4.27	.56	.05	.13		
30 บาท							
- จ่ายเงินเอง	31	3.84	.58	.10	.15		
ลักษณะของการเจ็บป่วย						2.40	.09
โรคเฉียบพลัน	245	4.11	.64	.04	.16		
โรคเรื้อรัง	168	4.20	.61	.05	.14		
ตรวจสอบสุขภาพ	15	3.87	.74	.19	.19		
ประสบการณ์การรับบริการ						1.54	.19
ไม่เคย	73	4.16	.65	.08	.16		
1-2 ครั้ง	91	4.01	.66	.07	.16		
3-5 ครั้ง	73	4.08	.62	.07	.15		
6-10 ครั้ง	70	4.19	.57	.07	.14		
มากกว่า 10 ครั้ง	121	4.21	.64	.06	.15		

ตอนที่ 3 วิเคราะห์หาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จำแนกตามรายห้องบริการ

กลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวก ที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานของการบริการ ด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการที่ห้องบัตรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านการประสานของการบริการมีส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกันดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มอายุกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

กับห้องบัตร(n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.72	.81	.22	.76	.58
ด้านการประสานของการบริการ	3.85	.75	.19	1.70	.13
ด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.93	.75	.60	.42	.83
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.79	2.34	.20	1.10	.36

สถานภาพสมรสที่ต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวก คุณภาพบริการที่ได้รับ อรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ และข้อมูลข่าวสารที่ห้องบัตรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนด้านการประสานของการบริการมีส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกันดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความแตกต่างของสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ

กับห้องบัตร (n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.72	.81	.22	.87	.48
ด้านการประสานของการบริการ	3.85	.75	.19	.58	.68
ด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.93	2.34	.60	1.70	.15
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.79	.75	.20	.50	.73

ระดับการศึกษาของที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวก คุณภาพบริการที่ได้รับ อรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ และข้อมูลข่าวสารที่ห้องบัตรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนด้านการประสานของการบริการมีส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน
ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ
กับห้องบัตร (n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.72	.81	.22	.73	.65
ด้านการประสานของการบริการ	3.85	.75	.19	1.04	.40
ด้านอรรถาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.93	2.34	.60	.98	.45
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.79	.75	.20	1.37	.22

รายได้ของที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยผลความพึงพอใจด้านความสะดวก คุณภาพ
บริการที่ได้รับ อรรถาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ และข้อมูลข่าวสารที่ห้องบัตรไม่
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตารางที่ 14

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความแตกต่างของรายได้กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ
กับห้องบัตร (n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.72	.81	.22	1.17	.32
ด้านการประสานของการบริการ	3.85	.75	.19	1.31	.28
ด้านอรรถาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.93	2.34	.60	1.30	.27
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.79	.75	.20	.98	.42

สิทธิการรักษาที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวก คุณภาพ
บริการที่ได้รับ อรรถาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ และข้อมูลข่าวสารที่ห้องบัตรไม่
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนด้านการประสานของการบริการมีส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน
ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความแตกต่างของสิทธิการรักษากับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ
กับห้องบัตร (n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.72	.81	.22	1.65	.13
ด้านการประสานของการบริการ	3.85	.75	.19	1.28	.28
ด้านอรรถยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.93	2.34	.60	.32	.87
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.79	.75	.20	1.19	.31

ลักษณะของการเจ็บป่วยที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวก คุณภาพบริการที่ได้รับ อรรถยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ และข้อมูลข่าวสารที่ห้องบัตร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนด้านการประสานของการบริการมีส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน
ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะของการเจ็บป่วยกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ
กับห้องบัตร (n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.72	.81	.22	.18	.84
ด้านการประสานของการบริการ	3.85	.75	.19	.01	.99
ด้านอรรถยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.93	2.34	.60	.21	.81
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.79	.75	.20	.57	.56
ด้านการประสานของการบริการ	3.85	.75	.19	.01	.99

ประสบการณ์รับบริการที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวก คุณภาพบริการที่ได้รับ อรรถยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ และข้อมูลข่าวสารที่ห้องบัตร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนด้านการประสานของการบริการมีส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน
ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ร้กษากับความพึงพอใจด้านต่างๆ
กับห้องบัตร(n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.72	.81	.22	.52	.72
ด้านการประสานของการบริการ	3.85	.75	.19	.24	.92
ด้านอธยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.93	2.34	.60	.44	.78
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.79	.75	.20	.43	.79

กลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการกับห้องตรวจโรคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการมากที่สุดรองลงมาเป็นด้านการประสานของการบริการและด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

ส่วนด้านการประสานของการบริการมีส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 18

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มอายุกับความพึงพอใจด้านต่างๆ
กับห้องตรวจโรค (n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.72	.76	.20	.67	.65
ด้านการประสานของการบริการ	3.99	.71	.18	2.14	.06
ด้านอธยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.94	2.73	.69	1.17	.32
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.93	1.29	.33	2.22	.05
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	3.80	3.73	.98	2.13	.06

สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวกคุณภาพบริการที่ได้รับ อธยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ และข้อมูลข่าวสารที่ห้องตรวจโรค ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนด้านการประสานของการบริการมีส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 19

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความแตกต่างของสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจด้านต่างๆ
กับห้องตรวจโรค (n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.72	.76	.20	1.19	.32
ด้านการประสานของการบริการ	3.99	.71	.18	.31	.87
ด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.94	2.73	.69	1.26	.29
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.93	1.29	.33	.74	.57
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	3.80	3.73	.98	1.39	.24

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ การประสานของการบริการและด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการที่ห้องตรวจโรค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความพึงพอใจด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ และด้านการประสานของการบริการ

ส่วนด้านการประสานของการบริการมีส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านต่างๆ
กับห้องตรวจโรค (n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.72	.76	.20	2.03	.05
ด้านการประสานของการบริการ	3.99	.71	.18	2.00	.05
ด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.94	2.73	.69	2.40	.02
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.93	1.29	.33	1.85	.08
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	3.80	3.73	.98	1.39	.24

รายได้ที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ คุณภาพบริการของบริการที่ได้รับ อรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการที่ห้องตรวจโรคไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนด้านการประสานของการบริการมีส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความแตกต่างของรายไ้กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ
กับห้องตรวจโรค (n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.72	.76	.20	1.38	.24
ด้านการประสานของการบริการ	3.99	.71	.18	2.05	.09
ด้านอรรถยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.94	2.73	.69	1.37	.24
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.93	1.29	.33	1.97	.10
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	3.80	3.73	.98	.33	.86

สิทธิการรักษาที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวก คุณภาพของบริการที่ได้รับ อรรถยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการที่ห้องตรวจโรคไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนด้านการประสานของการบริการมีสัดส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 22

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความแตกต่างของสิทธิการรักษากับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ
กับห้องตรวจโรค (n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.72	.76	.20	.85	.50
ด้านการประสานของการบริการ	3.99	.71	.18	1.31	.27
ด้านอรรถยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.94	2.73	.69	.99	.42
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.93	1.29	.33	.76	.55
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	3.80	3.73	.98	.33	.27

ลักษณะของการเจ็บป่วยที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวก ที่ได้รับจากบริการคุณภาพของบริการที่ได้รับ อรรถยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ และข้อมูลที่ได้รับจากบริการที่ห้องตรวจโรคไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตาราง

ส่วนด้านการประสานของการบริการมีสัดส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 23

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะของการเจ็บป่วยกับความพึงพอใจด้านต่างๆ
กับห้องตรวจโรค (n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.72	.76	.20	2.8	.76
ด้านการประสานของการบริการ	3.99	.71	.18	1.04	.35
ด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.94	2.73	.69	.72	.49
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.93	1.29	.33	.59	.55
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	3.80	3.73	.98	1.54	.22

ประสบการณ์การรักษาที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ส่วนด้านการประสานของการบริการมีส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน
ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์การรับบริการกับความพึงพอใจ
ด้านต่างๆกับห้องตรวจโรค (n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.72	.76	.20	.71	.59
การประสานของการบริการ	3.99	.71	.18	.18	.95
อรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.94	2.73	.69	1.30	.27
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.93	1.29	.33	.92	.45
คุณภาพของบริการที่ได้รับ	3.80	3.73	.98	2.72	.03

กลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการที่ห้อง
จ่ายยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีส่วนความ
พึงพอใจในระดับใกล้เคียงกันดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มอายุกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ
กับห้องจ่ายยา(n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.69	.70	.19	1.69	.14
ด้านการประสานของการบริการ	3.75	.70	.19	1.54	.18
ด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.93	2.23	.57	2.04	.07
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	4.14	.65	.16	1.35	.24
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	4.03	1.18	.29	2.13	.06
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	4.13	.63	.15	2.63	.02

สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ คุณภาพของบริการที่ได้รับ อรรถาธิบายและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากบริการและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการที่จ่ายยาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกันดัง

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบความแตกต่างของสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ
กับห้องจ่ายยา(n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.69	.70	.19	1.45	.22
ด้านการประสานของการบริการ	3.75	.70	.19	1.17	.33
ด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.93	2.23	.57	1.51	.20
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	4.14	.65	.16	1.83	.12
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	4.03	1.18	.29	.86	.49
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	4.13	.63	.15	.66	.62

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการด้านการประสานของการบริการ ด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติของผู้ให้บริการและข้อมูลที่ได้รับจากบริการที่ห้องจ่ายยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความพึงพอใจด้านการประสานของการบริการมากที่สุด รองลงมาเป็นอรรถาธิบายและการให้เกียรติ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการและด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการตามลำดับ

ส่วนด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีสัดส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน
 ตารางที่ 27
 ตารางที่ 27 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ
 กับห้องจ่ายยา(n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.69	.70	.19	2.31	.03
ด้านการประสานของการบริการ	3.75	.70	.19	3.25	.00
ด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.93	2.23	.57	2.80	.01
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	4.14	.65	.16	2.29	.03
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	4.03	1.18	.29	1.87	.07
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	4.13	.63	.15	1.44	.19

รายได้ที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสะดวกที่ได้รับจากบริการ
 ด้านการประสานของการบริการและด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการที่ห้องจ่ายยา แตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความพึงพอใจด้านการประสานของการบริการด้านค่าใช้จ่าย
 เมื่อใช้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการและด้านค่าใช้จ่ายเมื่อ
 ใช้บริการ

ส่วนด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีสัดส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกันดัง
 ตารางที่ 28
 ตารางที่ 28 เปรียบเทียบความแตกต่างของรายได้กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ
 กับห้องจ่ายยา(n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.69	.70	.19	2.96	.02
ด้านการประสานของการบริการ	3.75	.70	.19	3.27	.01
ด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.93	2.23	.57	1.67	.16
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	4.14	.65	.16	1.90	.11
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	4.03	1.18	.29	.85	.50
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	4.13	.63	.15	3.06	.02

สิทธิการรักษาที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการที่ห้องจ่ายยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีสัดส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบความแตกต่างของสิทธิการรักษากับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องจ่ายยา(n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.69	.70	.19	.42	.80
ด้านการประสานของการบริการ	3.75	.70	.19	.41	.80
ด้านอรรถยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.93	2.23	.57	.47	.76
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	4.14	.65	.16	.47	.76
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	4.03	1.18	.29	.25	.91
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	4.13	.63	.15	6.37	.00

ลักษณะของการเจ็บป่วยที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านอรรถยาศัยและการให้เกียรติที่ห้องจ่ายยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีสัดส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะของการเจ็บป่วยกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับห้องจ่ายยา(n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.69	.70	.19	1.79	.17
ด้านการประสานของการบริการ	3.75	.70	.19	1.34	.26
ด้านอรรถยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.93	2.23	.57	3.01	.05
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	4.14	.65	.16	1.48	.23
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	4.03	1.18	.29	1.07	.35
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	4.13	.63	.15	2.40	.09

ประสบการณ์การรับบริการที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานของการบริการ ด้านอรรถยาศัยและการให้เกียรติผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการที่ห้องจ่ายยา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีสัดส่วนความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน
 ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์การรับบริการกับความพึงพอใจ
 ด้านต่างๆกับห้องจ่ายยา(n=428)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	CV.	f	p-value
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.69	.70	.19	1.44	.22
ด้านการประสานของการบริการ	3.75	.70	.19	.56	.69
ด้านอภัยภัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	3.93	2.23	.57	1.47	.21
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	4.14	.65	.16	1.55	.19
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	4.03	1.18	.29	1.68	.15
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	4.13	.63	.15	1.54	.19

การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

การทดสอบสมมติฐานสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. ปฏิเสธสมมติฐานการศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้า
 เสมิยน จ.ราชบุรี แตกต่างกันตามปัจจัยด้านเพศ ยอมรับเฉพาะด้านการประสานบริการ(p=.05)
 และคุณภาพบริการ(p=0.02) เท่านั้น
2. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าเสมียน จ.ราชบุรี แตกต่างกันตาม
 ปัจจัยด้านอายุ
3. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้า-เสมียน จ.ราชบุรีแตกต่างกันตาม
 ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส
4. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้า-เสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัด
 ราชบุรี แตกต่างกันตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา
5. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัด
 ราชบุรี แตกต่างกันตามปัจจัยด้านรายได้
6. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าเสมียนอำเภอโพธาราม จังหวัด
 ราชบุรี แตกต่างกันตามปัจจัยด้านสิทธิการรักษา
7. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัด
 ราชบุรีแตกต่างกันตามลักษณะของการเจ็บป่วย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี โดยศึกษาถึงลักษณะบุคคลลักษณะของความเจ็บป่วยและศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวกับความพึงพอใจต่อบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้มารับบริการที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 428 ราย ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 1-30 พฤศจิกายน 2548 ในวันและเวลาราชการ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และลักษณะของความเจ็บป่วย ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งสร้างจากกรอบแนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการของอเดย์และแอนเดอร์เซน ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงทางเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน นำมาทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha's coefficient) ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, One-way ANOVA ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นชายและหญิงในสัดส่วน 6 ใน 10 กลุ่มอายุที่มีมากที่สุดอยู่ในกลุ่มอายุ 30-39 ปี ที่มีมากรองลงมาตามลำดับคือกลุ่มอายุ 20-29 ปี ,40-49 ปี กลุ่มอายุที่มีน้อยที่สุดคือ 15-19 ปี ,60 ปีขึ้นไปและ 50-59 ปี ซึ่งมีใกล้เคียงกัน

กลุ่มตัวอย่างเกือบร้อยละ 70 สมรสแล้ว ที่ยังเป็นโสดมีประมาณร้อยละ 20 ที่เหลือคือ กลุ่มที่เป็น หม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ มีรวมกันไม่มากนักคือประมาณร้อยละ 10

ในด้านการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างเกือบครึ่งหนึ่ง(ร้อยละ 43.2) มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายในสัดส่วนรวมกัน

ประมาณ 1 ใน 3 ที่เหลือนอกนั้นคือสูงกว่าระดับมัธยมศึกษา ,กำลังศึกษา,และศึกษาไม่จบชั้น ประถมศึกษาภาคบังคับรวมทั้งประมาณ 1 ใน 4 ของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างมากกว่าร้อยละ 70 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน รองลงมา มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ตามลำดับ

จำนวนกลุ่มตัวอย่างใช้สิทธิรักษาด้านประกันสังคมมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วน 1 ใน 3 แต่เมื่อรวมกับสิทธิบัตรทองเสียค่าธรรมเนียม 30 บาทและบัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียมแล้วมี สัดส่วนมากถึง 3 ใน 4 ที่เหลือ 1 ใน 4 เป็นสิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจและจ่ายเงินเอง

ในด้านลักษณะของการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการ มากกว่าครึ่งป่วยด้วยโรคเฉียบพลัน และประมาณ 1 ใน 3 ป่วยเป็นโรคเรื้อรัง ส่วนที่น้อยที่สุดคือด้านการตรวจสุขภาพ

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างสิทธิการรักษา กับลักษณะการเจ็บป่วย พบว่า ผู้รับบริการที่ใช้สิทธิการรักษาประเภทบัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียมมารับบริการด้วยโรคเรื้อรังมากที่สุดร้อยละ 62.9 ส่วนสิทธิที่เหลือ คือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ประกันสังคมบัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียม และจ่ายเงินเองมารับบริการด้วยโรคเฉียบพลันมากที่สุดคือร้อยละ 50,69.4,54.3,และ 74.2 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Mean 4.13) มากที่สุด รองลงมาคือด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ (Mean 3.94)ด้านความสะอาดสบาย (Mean 3.88)และส่วนที่น้อยที่สุดคือด้านคุณภาพของบริการ(Mean 3.85) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจแต่ละด้านจำแนกตามเพศแล้ว เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือเพศชาย และหญิง มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าเจ็ดเสมียน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 82.6 รองลงมาด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ร้อยละ 78.8 ด้านความสะอาดที่ได้รับจากบริการ ร้อยละ 77.6 ด้านคุณภาพของบริการ ร้อยละ 77 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ร้อยละ 76.8 และด้านการประสานของบริการ ร้อยละ 76 ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากในบริการที่ได้รับในแต่ละห้อง

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในห้องบัตร พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับมากที่สุดที่ห้องบัตร เนื่องจากการได้รับคำแนะนำขั้นตอนของ

ยื่นบัตรเก่า/ทำบัตรใหม่ การจัดลำดับคิวของการรับบริการในแต่ละแผนก ความรวดเร็วในการได้รับเวชระเบียน รวมทั้งอัตรายศัลยกรรม การประสานของบริการของเจ้าหน้าที่แต่ละคนในแต่ละแผนก การศึกษานี้พบว่าลักษณะบุคคลและลักษณะของการเจ็บป่วยมีความพึงพอใจในบริการของห้องบัตรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของผู้ใดเนื่องจากยังไม่มีผู้ศึกษาถึงความพึงพอใจในแต่ละห้องบริการ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในห้องตรวจโรค พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับมากที่ห้องตรวจโรค เนื่องมาจากการได้รับบริการคัดกรองประวัติเจ็บป่วยก่อนเข้าตรวจเป็นไปตามลำดับคิวที่ได้รับ ได้รับการตรวจรักษาอย่างรวดเร็ว สามารถซักถามอาการ การวินิจฉัย การรักษา การพยากรณ์โรค ได้รับคำแนะนำการปฏิบัติตนจากแพทย์และพยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรที่ผู้รับบริการให้ความเชื่อถือ การศึกษานี้พบว่าอายุของผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานของบริการ ด้านอัตรายศัลยกรรมและการให้เกียรติของผู้ให้บริการแตกต่างกัน และประสบการณ์การรับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการแตกต่างกัน สำหรับสถานภาพสมรส รายได้ สิทธิการรักษา ลักษณะของการเจ็บป่วยมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากห้องตรวจโรคไม่แตกต่างกัน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของผู้ใดเนื่องจากยังไม่มีผู้ศึกษาถึงความพึงพอใจในแต่ละห้องบริการ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในห้องจ่ายยา พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับมากที่ห้องจ่ายยา เนื่องมาจากผู้รับบริการทุกคนที่มารับยาจะได้รับคำแนะนำในการใช้ยาจากเภสัชกรทุกราย เจ้าหน้าที่และเภสัชกรยินดีตอบข้อซักถาม การได้รับยาตามลำดับคิว การศึกษานี้พบว่า กลุ่มอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านคุณภาพของบริการและด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการแตกต่างกันที่ห้องจ่ายยา ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านอัตรายศัลยกรรมและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการแตกต่างกันที่ห้องจ่ายยา รายได้ และสิทธิการรักษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการแตกต่างกันที่ห้องจ่ายยา ลักษณะการเจ็บป่วยที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการแตกต่างกันที่ห้องจ่ายยา และพบว่าสถานภาพสมรส และประสบการณ์การรับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ห้องจ่ายยา ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของผู้ใดเนื่องจากยังไม่มีผู้ศึกษาถึงความพึงพอใจในแต่ละห้องบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการกับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ แผนกผู้ป่วยนอก พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่าผู้รับบริการเป็นประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลซึ่งอยู่แวดล้อมรอบๆโรงพยาบาล จึงทำให้การเดินทางมารับบริการสะดวก อีกทั้งจำนวนผู้รับบริการที่มีจำนวนต่อวันไม่มากนัก ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถให้ได้รับการดูแล การตรวจรักษาอย่างรวดเร็ว การจัดลำดับสถานที่ในแต่ละห้องบริการหรือแต่ละแผนกเป็นไปตามลำดับไม่วกวน ประกอบกับการมีการจัดลำดับคิวให้บริการ การรอรับยาที่สะดวกรวดเร็ว มีเก้าอี้นั่งรออย่างเพียงพอ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก และมีความพึงพอใจในบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของเบญจพร พุดคำ (2547 : 100) และอรพินท์ ไชยพยอม (2542 : 54) ทั้งนี้พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจในบริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการกับความพึงพอใจด้านการประสานของบริการแผนกผู้ป่วยนอก พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลเจ็ดเสมียนเป็นโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ชั้น 1 มีการประสานบริการของแผนกต่างๆ และมีการทำงานเป็นทีมที่มีแนวทางในการปฏิบัติที่เป็นแนวทางเดียวกัน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการกับความพึงพอใจด้านด้านอัยยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าได้รับการเอาใจใส่ในบริการที่ได้รับ ตั้งแต่การได้รับการทักทายเพื่อให้คิวในแต่ละห้องบริการ การได้รับการเอาใจใส่ การซักถามอาการ และการเอาใจใส่ในการตรวจรักษาของแพทย์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินท์ ไชยพยอม (2542 : 54) ที่พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจกับอัยยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการกับความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ในการได้รับคำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวให้เหมาะสมกับอาการของโรคจากพยาบาล และได้รับทราบข้อมูลต่างๆ เมื่อเกิดความไม่เข้าใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งผู้รับบริการต้องการความรู้ คำแนะนำจากแพทย์ พยาบาลมากที่สุด เพราะผู้รับบริการมีความไว้วางใจยอมรับแพทย์ พยาบาล เป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับการวินิจฉัย การรักษาโรค ตลอดจนเข้าใจในความวิตกกังวลและพฤติกรรมของผู้รับบริการ ได้ดีกว่าบุคคลอื่น

ความพึงพอใจของผู้รับบริการกับความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากผู้รับบริการมีโอกาสในการซักถามถึงโรคอาการวิธีการปฏิบัติตัว และ แพทย์อธิบายให้ผู้รับบริการฟัง ซึ่งในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับในเรื่องของสิทธิของผู้ป่วยที่ควรได้รับข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องผลการตรวจ การวินิจฉัย การรักษา

การพยากรณ์โรค ตลอดจนการการบอกหรืออธิบายในเรื่องต่างๆ ดังกล่าวแก่ผู้ป่วยโดยเป็นมาตรฐานการปฏิบัติ ของแพทย์ในการตรวจรักษาผู้ป่วย รวมทั้งความยินยอมของผู้ป่วยในการรับการรักษาจากแพทย์ จึงเป็นความยินยอมที่ผู้ป่วยได้รับการอธิบายจากแพทย์ให้เข้าใจสาระสำคัญต่างๆอย่างถ่องแท้ สอดคล้องกับแนวคิดของ นิวแมนและกิล(Naumann and Giel 1995) ที่พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญอันหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจคือ คุณภาพบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการกับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งโรงพยาบาลเจ็ดเสมียนเป็นโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้มารับบริการจะเสียค่าบริการในราคาที่ถูก และผู้รับบริการส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลเจ็ดเสมียนเป็นสิทธิประกันสังคมเมื่อผู้รับบริการแสดงหลักฐานสิทธิก็จะได้รับบริการโดยไม่เสียค่าบริการ และโรงพยาบาลเจ็ดเสมียนเป็นโรงพยาบาลที่อยู่ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผู้มารับบริการเมื่อแสดงหลักฐานใช้สิทธิก็ไม่ต้องเสียค่าบริการหรือเสียค่าธรรมเนียมบริการ 30 บาท จึงเป็นเหตุให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูง

อภิปรายผล

ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน อาจจากเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก (30 เตียง)ซึ่งผู้รับบริการและบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเจ็ดเสมียนเป็นคนในชุมชนที่รู้จักมักคุ้นกันดี รวมทั้งโรงพยาบาลเจ็ดเสมียนเป็นโรงพยาบาลคุณภาพที่ผ่านการรับรองชั้นที่ 1 และเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพซึ่งทำให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐานและเกิดความพึงพอใจในผู้รับบริการ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลได้แก่

เพศของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพที่ได้รับ ไม่สอดคล้องกับ เบญญา ลวกไชสง (2541: 67-69) จากการวิจัยนี้พบว่า เพศหญิงไม่พึงพอใจต่อบริการด้านคุณภาพที่ได้รับจากบริการ อาจเนื่องจากเพศหญิงมีความรู้สึกรับบริการด้านคุณภาพจากการให้บริการ การตรวจรักษา การให้คำปรึกษาแนะนำของบุคลากรทางการแพทย์สูงกว่าเพศชาย ส่วนความพึงพอใจด้านอื่นอีกรด้านเพศมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สถานภาพสมรสของผู้มารับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก ไม่สอดคล้องกับเบญจพร พุดคำ (2547 : 111-112) การวิจัยนี้พบว่าสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับ อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542 : 96-101) จากการวิจัยนี้พบว่าระดับการศึกษาที่ไม่ได้รับการศึกษาและผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ และข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ในบริการแผนกผู้ป่วยนอกเมื่อแยกตามห้องบริการ ที่ห้องตรวจโรคระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานบริการ ด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ห้องจ่ายยา ระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านความสะดวกที่รับจากบริการ ด้านการประสานของบริการ ด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ อาจเนื่องจากผู้ไม่ได้รับการศึกษามีความต้องการความเป็นกันเอง การให้เกียรติ การให้คำแนะนำปรึกษาจากบุคลากรทางการแพทย์สูงกว่าที่ได้รับ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในบริการที่บริการฉุกเฉินและการให้เกียรติของบุคลากรในโรงพยาบาล

รายได้ของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก สอดคล้องกับฤดี เนื่องผาสุขและคณะ (2537: 34) อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542 : 96-101) และเบญจพร พุฒคำ (2547 : 111-112) แต่ไม่สอดคล้องกับเบญญา ลวก ไชสง (2541 : 67-79) และกฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542: 56-64) จากการวิจัยนี้พบว่ารายได้มีผลต่อความพึงพอใจโดยเฉพาะห้องจ่ายยา ซึ่งมีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ การประสานของบริการ และค่าใช้จ่ายในบริการผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทและมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับอาจเนื่องจากผู้มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทมีความพึงพอใจในบริการที่เสียค่าบริการน้อยหรือไม่เสียค่าบริการส่วนผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีรายได้สูงเมื่ออยู่ในชุมชน จึงรู้สึกว่าการรักษาพยาบาลที่ชำระเป็นค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย

สิทธิการรักษาของผู้มารับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการและอรรถาธิบายและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ไม่สอดคล้องกับฤดี เนื่องผาสุขและคณะ (2537: 34) และเบญญา ลวก ไชสง (2541 : 67-69) จากการวิจัยนี้พบว่าผู้มารับบริการที่มารับบริการโดยมีสิทธิการรักษาบัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียมและบัตรทองเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท มีความพึงพอใจในด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการและด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติจากผู้ให้บริการ อาจเนื่องจากผู้รับบริการทั้งสองสิทธิต้องการความสะดวกรวดเร็วจากบริการรวมทั้งอาคารสถานที่สะอาด สะดวกและการให้เกียรติของบุคลากร

ประสบการณ์การรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านคุณภาพที่ห้องตรวจโรค ไม่สอดคล้องกับฤดี เนื่องผาสุขและคณะ (2537: 34) จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเป็นผู้ป่วยที่เคยมารับบริการที่โรงพยาบาลเจ้าเสมียนและพึงพอใจต่อ

คุณภาพที่ได้รับจากบริการ มีความต้องการได้รับความรู้ คำแนะนำ ปรีกษาและอุปกรณ์ อาจเนื่องจากผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการรักษา จากบุคลากรทางการแพทย์

ลักษณะของการเจ็บป่วยของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการที่ห้องจ่ายยา สอดคล้องกับ เบญจพร พุฒคำ (2547 : 107-108) การวิจัยครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการที่มารับบริการด้วยโรคเฉียบพลันไม่พึงพอใจต่อบริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการและอรรถศาสตร์และการให้เกียรติ อาจเนื่องจากผู้รับบริการที่มารับบริการด้วยการตรวจโรคเฉียบพลันมีความต้องการความสะดวกรวดเร็วในการตรวจรักษา การให้คำปรึกษา และการให้เกียรติจากบุคลากรทางการแพทย์

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการของทุกหน่วยงานบริการในโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายในคือ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกระดับและประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายนอกคือ ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และนำข้อมูลที่ได้มาเสนอในภาพรวมให้ผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลนำไปกำหนดนโยบายในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ โดยรวมขององค์กร

2. ควรจะต้องมีการศึกษาถึงคุณภาพบริการตามมาตรฐานของโรงพยาบาลที่ควรมี เพื่อผ่านการรับรองคุณภาพ(Hospital Accreditation) เพื่อนำมาศึกษาเป็นตัวแปรค้นหาความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. ควรนำผลการศึกษาไปพัฒนาการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการในชุมชน
2. ศึกษาความพึงพอใจในแผนกผู้ป่วยใน
3. ศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อนโยบายด้านการให้บริการของรัฐ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กระทรวงสาธารณสุข. กองการพยาบาล. คู่มือการบริหารงานฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป, 2530.

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. “ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง”. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.

เกศินี ศรีคงอยู่. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2543.

คณะกรรมการวางแผนพัฒนาการสาธารณสุข. แผนพัฒนาสาธารณสุขตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (2535-2539). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2534.

คณะกรรมการอำนวยการการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพ. แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2544.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช หน่วยที่ 7-8. พิมพ์ครั้งที่ 6 : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาชิราช, 2545.

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ .“คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุข ศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

เทียนฉาย กิระนันท์. สังคมศาสตร์วิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ธัญธร ธรรมรักษ์. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.

นวลลักษณ์ บุญบง. “ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาด้านการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

บังอร ผงผ่าน. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาด้านการพยาบาล (พัฒนาสังคม) สาขาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, 2538.

บุญใจ ศรีสถิตนรากร. ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

บุญชู ชาวเชียงขวาง. “การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการประจำสุขภาพใน โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาเอกการบริหารโรงพยาบาล. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.

บุญเค็ม พันรอบ. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อมรรคาพิมพ์, ม.ป.ท.

เบญจพร พุฒคำ. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาด้านการพยาบาล สาขาวิชาการศึกษา สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547.

เบญญา ลวกไชสง. “ความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาด้านการพยาบาล สาขาวิชาวิจัยประชากรและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.

ปรีชา ครามะคำ. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี.” วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี, 6 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2538) : 104-110.

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” สำนักงานประกันสังคม.

โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน. งานเวชระเบียน. เอกสารแสดงจำนวนผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน ปี 2545-2547. ข้อมูลวันที่ 10 ตุลาคม 2547.

ฤดี เนื่องผาสุขและคณะ. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกในเวลาราชการ โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน.” งานวิจัยโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน, 2537.

- ลลิตา กระจ่างโพธิ์. “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรคและเป็นผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา.” สารนิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2546.
- วิเชียร เกตุสิงห์. การแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+. กรุงเทพมหานคร. ชมรมผู้สนใจงานวิจัยทางการศึกษา, 2534.
- วิภา คุรงค์พิศิษฐ์กุล. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการของโรงพยาบาลรามารับดี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 ผู้แปล, อีโตชิ ผู้เขียน. วิธีทางสถิติเพื่อการพัฒนาคุณภาพ . สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- ศิริพร ตันติพูนวินัย. “กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ.” เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน. คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (21-33 สิงหาคม 2538).
- ศิริวรรณ เจริญรัตน์,ปริญญา ตักมิตานนท์และองอาจ ปทะวานิช. การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา, 2539.
- ศุภสิริ ภิรัชเพ็ญและ เสาวลักษณ์ พฤกษางกูร. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางปะกอก 1.”สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเอกสถิติ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2544.
- สภาการพยาบาล. ร่างนโยบายของสภาการพยาบาลด้านการปฏิบัติการพยาบาล. ม.ป.ท., 2539.
- สมเจตน์ ไวยาการณ. หลักการวิจัย. นครปฐม : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2544.
- สมชาติ โตพฤษยา. “เอกสารวิชาการสมาคมผู้บริหารโรงพยาบาลประเทศไทย.” ในเอกสารวิชาการชุดที่ 8 โรงพยาบาลคุณภาพ, 1-15. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549.
- สุนา อยู่โพธิ์. ตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.
- สุรพล พยอมแย้ม. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กาญจนบุรี : สำนักพิมพ์ธรรมเมธิ-สหายพัฒนาการพิมพ์, 2545.

- อนงค์ เอื้อวัฒนา. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร สาขาวิชาเอกบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
- อรพินท์ ไชยพยอม. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
ศิริราช.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) สาขา
วิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
- อาทิตย์ อุไรรัตน์และ อุดมศักดิ์ ธีระจินดา. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1 .
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2527.
- อารี เพชรสุด. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : บริษัทเนติกุลการพิมพ์(2541)
จำกัด2537.
- อำนาจ ศรีรัตนบัลล์และรัตนา พิมพ์โกวิท. “บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.”
จุฬาลงกรณ์สาร (มกราคม 2528) : 62-63.

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาษาอังกฤษ

Aday , Lu Ann, and R. Andersen. Ronald. Development of induces of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor : Health Administration Press, 1971.

_____. Development of Induce of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor : Health Administration Press, 1975.

Chaplin, J.P. Dictionary of psychology. New York : Reaquin Book, 1968.

Cronbach, L.J. Essential of Phychological Testing. 3 cd. New York : Harper and Row Publishers, 1970.

Grant.C. Hospital management . New York : Churchill Livingstone Inc, 1973.

Kotler. P. Marketing Management : analysis planning implementation and control. 8th edition Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1994.

Millet, John D. Management in public science. New York : Mc Graw-Hill Book Company, 1954.

Mullins, L.J. Management and organizational behavior . London : Pitman Publishing Limited, 1985.

Naumann, E., and Giel K. Customer satisfaction measurement and management. Ohio: Thomson Executive Press Cincinnati, 1995.

Penchansky, R., and Thomas J.W. The concept of access definition and relationship to consumer satisfaction. Medical Care, 1981.

Piyathida Smutrapapoot, Patient satisfaction towards the services at health center 24. BMA. MPH M Thesis, Faculty of Graduate Studies, Mahidol University.

Risser, Nancy L. "Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurse and Nursing Care in Primary Care Setting." Nursing Research, no 24 (January-February 1975) : 45-51

Stump, T.E. ,Dexter, P.R., Tierney, W.M., and Wolinsky, F.D. Measuring patient satisfaction with physicians among older and diseased adults in a primary care municipal outpatient setting. Medical Care, 1995.

Wolman, B.B. Dictionary of behavioral science. New York : Van Nostrand Reinhold, 1973.

Yamane, T. Statistics : An introduction analysis. 3 . ed. New York: Harper and Row, 1973.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. A1	4.3800	.6024	50.0
2. A2	4.2200	.7083	50.0
3. A3	3.9600	.8320	50.0
4. A4	3.9400	.7931	50.0
5. A5	4.0000	.7284	50.0
6. A6	4.2200	.6788	50.0
7. A7	3.9200	1.0069	50.0
8. A8	3.8800	.9613	50.0
9. A9	3.6600	1.0224	50.0
10. A10	3.4000	1.0102	50.0
11. A11	3.6800	.7677	50.0
12. A12	3.8600	.7287	50.0
13. A13	3.9600	.6987	50.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	51.0800	52.4833	7.2445	13

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	46.7000	47.0306	.6160	.8954
A2	46.8600	46.9800	.5151	.8985
A3	47.1200	45.6996	.5415	.8976
A4	47.1400	45.3065	.6133	.8944
A5	47.0800	46.1159	.5900	.8955
A6	46.8600	45.7555	.6824	.8923
A7	47.1600	43.1576	.6283	.8944
A8	47.2000	43.3469	.6488	.8930

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A9	47.4200	41.3506	.7672	.8866
A10	47.6800	45.1608	.4642	.9032
A11	47.4000	45.0204	.6672	.8922
A12	47.2200	45.5629	.6495	.8932
A13	47.1200	45.6180	.6757	.8924

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0 N of items = 13 Alpha = .9019

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. B1	3.9400	.6824	50.0
2. B2	4.0800	.7239	50.0
3. B3	4.1000	.7354	50.0
4. B4	4.2800	.7010	50.0
5. B5	4.1200	.7990	50.0
6. B6	4.2200	.6481	50.0
7. B7	4.0600	.8668	50.0

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	28.8000	16.2857	4.0356	7

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B1	24.8600	13.0208	.5684	.8898
B2	24.7200	12.0833	.7309	.8715
B3	24.7000	11.7653	.7888	.8643
B4	24.5200	12.3363	.7022	.8751
B5	24.6800	11.5690	.7504	.8688
B6	24.5800	12.7792	.6661	.8796
B7	24.7400	11.7065	.6453	.8842

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0 N of items = 7 Alpha = .8922

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. C1	3.9800	.7690	50.0
2. C2	4.1000	.7890	50.0
3. C3	4.0800	.7516	50.0
4. C4	4.2200	.6158	50.0
5. C5	3.9000	.7626	50.0
6. C6	3.8800	.6893	50.0
7. C7	4.2000	.6999	50.0
8. C8	4.1400	.7001	50.0
9. C9	4.0200	.7690	50.0
10. C10	4.0200	.6543	50.0
11. C11	4.1000	.5803	50.0

	Mean	Std Dev	Cases
12. C12	3.5000	.7890	50.0
13. C13	3.7600	.7440	50.0
14. C14	4.0600	.6824	50.0
15. C15	4.0800	.6007	50.0

	N of			
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	60.0400	63.2637	7.9538	15

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
C1	56.0600	53.9759	.7696	.9380
C2	55.9400	54.0576	.7399	.9388
C3	55.9600	53.6718	.8197	.9367
C4	55.8200	56.2322	.7203	.9395
C5	56.1400	54.3678	.7393	.9388

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
C6	56.1600	56.7494	.5815	.9426
C7	55.8400	55.2800	.7201	.9393
C8	55.9000	55.2347	.7244	.9392
C9	56.0200	54.7139	.6995	.9399
C10	56.0200	56.1833	.6782	.9403
C11	55.9400	56.5065	.7359	.9394
C12	56.5400	55.8045	.5800	.9432
C13	56.2800	55.5527	.6454	.9412
C14	55.9800	54.6731	.8051	.9373
C15	55.9600	56.9780	.6534	.9410

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0 N of items = 15 Alpha = .9435

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Cases
1. D1	4.1000	.6468	50.0
2. D2	4.1600	.6181	50.0
3. D3	4.0600	.6197	50.0
4. D4	4.0600	.7117	50.0
5. D5	4.0400	.7548	50.0
6. D6	4.3200	.5511	50.0
7. D7	4.1800	.6606	50.0
8. D8	4.1400	.7287	50.0
9. D9	4.4100	.7071	50.0

N of

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
----------------	------	----------	---------	-----------

SCALE	37.1600	23.8106	4.8796	9
-------	---------	---------	--------	---

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
D1	33.0600	19.4045	.6998	.9300
D2	33.0000	18.9796	.8261	.9231
D3	33.1000	19.7245	.6725	.9315
D4	33.1000	18.7449	.7398	.9279
D5	33.1200	18.5567	.7203	.9296
D6	32.8400	19.6065	.7992	.9255
D7	32.9800	18.8771	.7835	.9252
D8	33.0200	18.0200	.8501	.9208
D9	33.0600	18.7922	.7370	.9281

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0 N of items = 9 Alpha = .9345

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

ตารางที่ ก ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบน
มาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1	โรงพยาบาลแห่งนี้ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	41.6	49.1	9.1	0	0.2	4.32	0.65
2	ป้ายหรือเครื่องหมายบอกที่ตั้งและทิศทางชัดเจน	33.6	50.5	15.2	0.5	0.2	4.17	0.71
3	ระบบระบายอากาศภายในโรงพยาบาล	31.1	47.9	19.4	1.6	0	4.08	0.75
4	ความสะดวกเป็นระเบียบของพื้นทางดินและอาคารสถานที่	25.2	47.2	25.7	1.6	0.2	3.96	0.77
5	ความสว่างของอาคารสถานที่	32.0	47.2	19.4	1.2	0.2	4.10	0.76
6	การจัดสถานที่ในการรับบริการตามลำดับโดยไม่ต้องเดินย้อนไปมา	30.4	48.6	20.1	0.7	0.2	4.08	0.74
7	ที่พัก/เก้าอี้นั่งคอยรับบริการที่โรงพยาบาลจัดไว้	28.5	44.2	25.7	1.6	0	4.00	0.78
8	การบริการน้ำดื่ม	17.5	44.2	30.1	7.7	0.2	3.71	0.85
9	การจัดบริการหนังสือพิมพ์ไว้ให้ผู้ป่วยและญาติอ่าน	16.8	43.2	35.7	4.2	0	3.73	0.79
10	มีโทรทัศน์เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับความรู้เรื่องโรคต่างๆให้แก่ผู้ป่วยและญาติ	10.3	38.6	39.3	11.2	0.7	3.46	0.85
11	ความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม	5.8	30.4	46.7	14.5	2.6	3.22	0.86
12	ความรวดเร็วในการส่งผู้ป่วยไปรับบริการตามจุดต่างๆ เช่น ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องตรวจเลือด ห้องเอ็กซเรย์	14.7	53.3	29.7	2.3	0	3.80	0.71
13	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ซับซ้อน	17.8	56.3	24.5	0.9	0.5	3.90	0.70
ห้องบัตร								
1	ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องบัตร	17.3	42.8	34.8	5.1	0	3.72	0.81
2	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนไม่ซับซ้อน	18.7	50.0	28.7	2.6	0	3.85	0.75
3	เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมาขอรับบริการ	17.8	48.6	31.3	1.9	0.5	3.81	0.76
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	19.4	51.2	28.0	1.2	0.2	3.88	0.73
5	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการท่านอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	18.7	48.8	30.8	1.6	0	3.85	0.73

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
6	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับสภาพงาน	30.6	56.8	12.4	0.2	0	4.18	0.64
7	การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมี ปัญหาข้อใจ	15.4	52.1	29.0	3.0	0.5	3.79	0.75
ห้องตรวจโรค								
1	ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องตรวจ โรค	14.7	45.6	36.7	2.6	0.5	3.71	0.76
2	เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมา ขอรับบริการ	17.5	51.4	30.1	0.7	0.2	3.85	0.71
3	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการท่านอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	16.1	47.9	35.5	0.5	0	3.80	0.70
4	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับสภาพงาน	23.8	63.3	12.6	0.2	0	4.11	0.60
5	การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมี ปัญหาข้อใจ	21.0	47.9	29.4	1.6	0	3.88	0.75
6	ท่านสามารถขอรับการรักษาเนื่องจากแพทย์ คนเดิมตามที่ท่านต้องการได้	23.8	51.6	23.8	0.7	0	3.99	0.71
7	กริยามารยาทในการให้บริการของแพทย์	25.0	50.5	24.1	0.2	0.2	4.00	0.72
8	แพทย์ตั้งใจรับฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของ ท่าน	24.8	48.8	25.9	0.5	0	3.98	0.73
9	ความละเอียดของแพทย์ในการตรวจร่างกาย ท่าน	21.0	48.4	30.1	0	0.5	3.89	0.74
10	ความสามารถของแพทย์ในการตรวจรักษาโรค	19.6	31.6	28.0	0.5	0.2	3.90	0.71
11	การให้คำแนะนำในการดูแลรักษาผู้ป่วยจาก แพทย์	20.8	47.4	28.7	3.0	0	3.86	0.77
12	ความพร้อม ทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือที่ เกี่ยวข้องในการตรวจรักษาโรค	10.3	34.6	46.7	7.9	0.2	3.54	1.63
13	ความชำนาญของพยาบาลในการใช้อุปกรณ์หรือ เครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษาโรค	15.0	45.3	39.3	0.2	0.2	3.75	0.71
14	กริยามารยาทในการให้บริการของพยาบาล	20.8	53.7	24.1	1.4	0	3.94	0.71
15	คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวที่ท่านได้รับจาก พยาบาล	18.9	48.4	40.4	2.1	0.2	3.84	0.76
ห้องจ่ายยา								
1	ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องจ่ายยา	12.9	43.9	42.3	0.9	0	3.69	0.70
2	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ขึ้นตอน ไม่ซับซ้อน	14.0	47.4	37.9	0.7	0	3.75	0.70
3	กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา	19.2	56.5	23.8	0.5	0	3.94	0.67

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
4	เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมาขอรับบริการ	16.4	50.0	32.2	1.4	0	3.81	0.71
5	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการท่านอย่างเต็มที่ทุกครั้ง	19.8	47.4	32.0	0.7	0	3.86	0.73
6	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ สะอาด เรียบร้อยเหมาะสมกับสภาพงาน	25.7	57.6	16.4	0.5	0	4.08	0.66
7	คำอธิบายในการใช้ยาที่ท่านได้รับจากเภสัชกร	28.5	57.0	14.0	0.5	0	4.14	0.65
8	การตอบข้อซักถามเมื่อท่านมีปัญหาข้องใจ	19.4	55.4	23.6	1.6	0	3.93	0.70
9	ท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากโรงพยาบาลแห่งนี้	29.0	55.6	15.0	0.5	0	4.13	0.67
10	คำรักษาพยาบาลและค่ายา	27.6	58.2	14.3	0	0	4.13	0.63

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดใส่เครื่องหมาย✓ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. อาการเจ็บป่วยหรือโรคที่ท่านมารับบริการในครั้งนี้.....
2. เพศ ชาย หญิง
3. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี
4. สถานภาพสมรส
 - โสด คู่ หม้าย
 - หย่า แยกกันอยู่
5. ท่านจบการศึกษาสูงสุด
 - ไม่ได้ศึกษา ประถมศึกษา
 - มัธยมต้น มัธยมปลายหรือเทียบเท่า
 - อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 - สูงกว่าปริญญาตรี กำลังศึกษา
 - อื่นๆระบุ.....
6. ปัจจุบันท่านมีรายได้ต่อเดือน
 - ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท
 - 10,001- 15,000 บาท 15,001- 20,000 บาท
 - สูงกว่า 20,000 บาท
7. ท่านใช้สิทธิประโยชน์ใดในการรักษาที่โรงพยาบาลแห่งนี้
 - ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ประกันสังคม
 - บัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียม บัตรทองเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท
 - จ่ายเงินเอง อื่นๆ ระบุ.....
8. เหตุผลที่ท่านเลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - เดินทางสะดวก เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลแห่งนี้
 - มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ อุปกรณ์เครื่องมือการแพทย์ทันสมัย
 - ค่ารักษาไม่แพง สถานที่สะดวกสบาย
 - ตามสิทธิการรักษา อื่นๆระบุ.....

9. ในช่วงเวลา 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการรักษาจากแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้

มาก่อนหรือไม่

ไม่เคย

1-2 ครั้ง

3-5 ครั้ง

6-10 ครั้ง

มากกว่า 10 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของผู้ป่วยนอก

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ ตามความรู้สึกของท่านที่มีต่อการรับบริการมากที่สุด

ใส่เครื่องหมาย✓ในช่องคำตอบที่ท่านเลือกเพียงคำตอบเดียว

ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. โรงพยาบาลแห่งนี้ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
2. มีป้ายบอกสถานที่ไปรับบริการอย่างชัดเจน					
3. ระบบระบายอากาศในโรงพยาบาล					
4. ความสะดวกเป็นระเบียบของพื้นที่ทางเดินและอาคารสถานที่					
5. ความสว่างของอาคารสถานที่					
6. การจัดสถานที่การรับบริการตามลำดับโดยไม่ต้องเดินย้อนไปมา					
7. ที่พัก/เก้าอี้นั่งคอยรับบริการที่โรงพยาบาลจัดไว้					
8. การบริการน้ำดื่ม					
9. การจัดบริการหนังสือพิมพ์ไว้ให้ผู้ป่วยและญาติอ่าน					
10. มีโทรทัศน์เพื่อให้สุขศึกษาเกี่ยวกับความรู้เรื่องโรคต่างๆ แก่ผู้ป่วยและญาติ					

ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วม					
12. ความรวดเร็วในการส่งผู้ป่วยไปรับบริการ ตามจุดต่างๆ เช่นห้องบัตร, ห้องตรวจ, ห้องยา					
13. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ซับซ้อน					
ห้องบัตร					
1. ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องบัตร					
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนไม่ซับซ้อน					
3. เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมาขอรับบริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส					
5. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการท่านอย่างเต็มที่ทุกครั้ง					
6. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ สะอาด เรียบร้อยเหมาะสมกับสภาพงาน					
7. การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมีปัญหาข้อใจ					
ห้องตรวจโรค					
1. ความเร็วในการให้บริการของห้องตรวจโรค					
2. เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมาขอรับบริการ					

ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการท่านอย่างเต็มที่ทุกครั้ง					
4. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ สะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับสภาพงาน					
5. การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมีปัญหาข้อใจ					
6. ท่านสามารถขอรับการรักษาต่อเนื่องจากแพทย์คนเดิมตามที่ท่านต้องการได้					
7. กิริยามารยาทในการให้บริการของแพทย์					
8. แพทย์ตั้งใจรับฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของท่าน					
9. ความละเอียดของแพทย์ในการตรวจร่างกายท่าน					
10. ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรค					
11. การให้คำแนะนำในการดูแลรักษาผู้ป่วยจากแพทย์					
12. ความพร้อม ทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษาโรค					
13. ความชำนาญของพยาบาลในการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษา					
14. กิริยามารยาทในการให้บริการของพยาบาล					
15. คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวที่ท่านได้รับจากพยาบาล					

ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ห้องจ่ายยา					
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของห้องจ่ายยา					
2. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว ขึ้นตอนไม่ซับซ้อน					
3. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา					
4. เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมาขอรับบริการ					
5. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการท่านอย่างเต็มที่ทุกครั้ง					
6. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ สะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับสภาพงาน					
7. คำอธิบายในการใช้ยาที่ท่านได้รับจากเภสัชกร					
8. การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมีปัญหาข้อใจ					
9. ท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากโรงพยาบาลแห่งนี้					
10. ค่ารักษาพยาบาลและค่ายา					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางนงแก้ว อิ่มไว
ที่อยู่ 152 หมู่ 6 ตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 70000
ที่ทำงาน ศูนย์ประกันสุขภาพ โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน ตำบลเจ็ดเสมียน
อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี 70120

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2535 สำเร็จการศึกษาปริญญาพยาบาลศาสตรและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง
จากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี
พ.ศ. 2539 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบริหารสาธารณสุข (บริหารสาธารณสุข)
จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2547 ศึกษาต่อระดับปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ
บัณฑิตมหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

1 เมษายน 2535- ปัจจุบัน พยาบาลวิชาชีพประจำโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี