

ความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี

โดย
นางอุษณีย์ พงษ์สัมฤทธิ์

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2548
ISBN 974-11-6165-4
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**SATISFACTION IN OUTPATIENT DEPARTMENT SERVICE IN JEDSAMEAN
HOSPITAL AT RATCHABURI PROVINCE**

By

Usanee Pongsumrit

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

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 974-11-6165-4

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้สารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจใน
บริการแผนกผู้ป่วยนอก ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี” เสนอโดย
นางอุษณีย์ พงษ์สัมฤทธิ์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิสาข์ จัตวีวัตร)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รักษาราชการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่ เดือน พ.ศ.

ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.ศกามาศ ไมตรีมิตร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุรินทร์ ต. ศรีวงษ์)

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

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ศกามาศ ไมตรีมิตร)

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

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเจตน์ ไวยากรณ์)

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

K 47358321 : สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ

คำสำคัญ : แผนกผู้ป่วยนอก ความพึงพอใจ

อัญฉิษฐ์ พงษ์สัมฤทธิ์: ความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี (SATISFACTION IN OUTPATIENT DEPARTMENT SERVICE IN JEDSAMEAN HOSPITAL AT RATCHABURI PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ : อ.ดร.พกามาศ ไมตรีมิตร. 69 หน้า. ISBN 974-11-6165 -4

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี โดยคัดเลือกรูปแบบตัวอย่างอย่างมีระบบ ใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกคือ เป็นผู้มารับบริการรายใหม่ในเดือน รับบริการครบทั้งห้องบัตร ห้องตรวจโรค และห้องจ่ายยา เป็นผู้มีอาการไม่รุนแรงและยินดีตอบแบบสอบถาม อายุ 15 ปี ขึ้นไป อ่านออก เขียนได้ และมารับบริการในช่วงเวลา 08.00-16.00 น. ในวันราชการ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 428 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วนคือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) แบบสอบถามความพึงพอใจ แบ่งเป็น 6 ด้าน และแยกเป็น 3 ห้องบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ศึกษาการกระจายของข้อมูล และระดับความพึงพอใจในบริการแต่ละด้าน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายโดยมีสัดส่วนเป็น 6 ใน 10 ในทุกๆ 10 คนที่มารับบริการเป็นผู้มีอายุระหว่าง 20-29 ปี 5 คน สมรสแล้ว 7 คน จบการศึกษาระดับประถมศึกษา 4 คน มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 7 คน ใช้สิทธิการรักษาประกันสังคมและสิทธิบัตรทองใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มารับบริการด้วยโรคเฉียบพลันถึง 6 คน

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมากที่สุด ($\bar{x}=4.13$ s.d.=.63) รองลงมาคือด้านทัศนคติและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.94$ s.d.=.50) และด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ($\bar{x}=3.88$ s.d.=.48)ตามลำดับ โดยเพศชาย มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิงในเกือบทุกด้าน ผู้รับบริการที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ผู้ที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ หม้าย หย่า มีระดับความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด ผู้ไม่ได้ศึกษาและจบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีระดับความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ ผู้มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท ใช้สิทธิการรักษาจ่ายเงินเอง ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และสิทธิบัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียม รวมถึงผู้ที่เคยมารับบริการ 6 ครั้งขึ้นไป และมารับบริการด้วยโรคเรื้อรัง มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่นในปีวิจัยเดียวกัน

สาขาวิชา วิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2548

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์.....

K 47358321 : MAJOR : SOCIAL AND HEALTH SYSTEM MANAGEMENT

KEY WORD : SATISFACTION, OUT PATIENT

USANEE PONGSUMRIT: SATISFACTION IN OUTPATIENT DEPARTMENT SERVICE
IN JEDSAMEAN HOSPITAL AT RATCHABURI PROVINCE. MASTER'S REPORT ADVISOR:
PAGAMAS MAITREEMIT,Ph.D. 69 pp. ISBN 974 -11-6165-4

The objective of the research is to study the satisfaction towards Outpatients Department service in Jedsamean hospital at Ratchaburi province.

The research use systematic random sampling .The criteria of sample choosing is the new patients who come to OPD services in a month range and have got cover services from Medical record Department, Medical care Department and Pharmacy . The symptomatic of patients is not severe and please to do the questionnaire. The age of the samples is up to 15 years old who are literate persons .The time of data collecting is between 8.00 – 16.00 o'clock on working days. The amount of sample group are 428 persons.

The research instrument is questionnaire which consists of 2 parts 1) general data 2) the satisfaction questions. The questionnaire divided into 6 parts which cover 3 rooms of services.

The data analysis is descriptive statistics to study dispersion and the satisfaction level in each parts.

The research result are

The rate between female and male is 6 in 10 which is female more than male . In every 10 patients found that a half is age 20-29 years old. Mostly samples have marital status is marriage which is 7 in 10 patients. In 10 patients, there are 4 patients have education level at primary school. There are 7 patients earn income less than 10000 bath per month. The treatment welfare is at same level between social security welfare and UC. The most illness characteristics of the samples are acute illness which is 6 patients.

The satisfaction towards Outpatients Department service is at excellent level. When data analysis in each parts found that mostly patients have satisfaction in treatment payment ($\bar{X}=4.13$ S.D. =.63). The second is in part of service mind and patient respect ($\bar{X}=3.94$ S.D. =.50). In third is part of comfortable factor ($\bar{X}=3.88$ S.D. =.48) And the result show that the satisfaction towards OPD services in male is higher than female in every parts of study. the patients who are more than 60 years of age The highest satisfaction in age group is the patients who are more than 60 years old. In the parts of marital status found that the highest satisfaction is in group of divorce/separate. Non- degree and bachelor degree patients have higher level of satisfaction than other education degree. The patients who earn income more than 10,000 Bath ,the patients who are own payment, the patients who have government welfare/government enterprise welfare, the patients who have UC welfare and the patients who come to the hospital more than 6 times/year have higher level of satisfaction than other group while compare in the same factor.

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

Student's signature

Master's Report Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลงด้วยดี ด้วยการได้รับการสนับสนุนและคำปรึกษาแนะนำจาก ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน รวมทั้งกำลังใจและความช่วยเหลือที่ได้รับจากเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ และ เจ้าหน้าที่ทั้งหลายจากคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มาโดยตลอดในการทำวิจัย

ขอขอบคุณ นายแพทย์ อนุสรณ์ ศิริโชติ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าคณะสมิณ อำเภอ โพนาราม คุณฤดี เนื่องผาสุข หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลเจ้าคณะสมิณ ผู้ให้การสนับสนุน ตรวจสอบและให้คำแนะนำแบบสอบถาม พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลในการ วิจัย ขอขอบคุณ คุณพิสุทธิ คงจำ นักวิชาการสาธารณสุข 7 ว กลุ่มงานยุทธศาสตร์ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดราชบุรี ที่คอยให้คำปรึกษา ชี้แนะ ในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งขอขอบคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ขอขอบพระคุณเภสัชกรหญิง อาจารย์ ดร.ศกามาศ ไมตรีมิตร,เภสัชกร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุรินทร์ ต.ศรีวงษ์และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเจตน์ ไวยการณ ผู้ควบคุมงานวิจัย และให้ คำแนะนำปรึกษาตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการทำวิจัยฉบับนี้ จนสำเร็จได้ ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาและครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจ ในการทำวิจัยฉบับนี้

ตลอดมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่	
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา	4
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ	9
รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
กรอบแนวคิดการวิจัย	19
3. วิธีดำเนินการวิจัย	20
รูปแบบการวิจัย	20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
กลุ่มตัวอย่าง.....	20
ขนาดตัวอย่าง	20
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
ส่วนที่ 1 โครงสร้างลักษณะบุคคลและลักษณะของการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ	26

บทที่	หน้า
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลักษณะบุคคลและลักษณะการเจ็บป่วยในด้านความ สะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานของบริการ ด้านอรรถยาศัย และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ ด้านค่าใช้จ่าย เมื่อใช้บริการ.....	28
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	45
สรุปผลการวิจัย.....	45
อภิปรายผลการวิจัย.....	47
ข้อเสนอแนะ.....	49
บรรณานุกรม.....	50
ภาคผนวก.....	53
ประวัติผู้วิจัย.....	69

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สถิติของผู้รับบริการในโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน 3 ปีซ้อนหลัง(พ.ศ.2545-2547).....	3
2	โครงสร้างของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน.....	26
3	ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะการเจ็บป่วย.....	29
4	ความพึงพอใจด้านการประสานของบริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและ ลักษณะการเจ็บป่วย.....	31
5	ความพึงพอใจด้านด้านอรรถาษยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการจำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะการเจ็บป่วย.....	34
6	ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและ ลักษณะการเจ็บป่วย.....	37
7	ความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและ ลักษณะการเจ็บป่วย.....	39
8	ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและ ลักษณะการเจ็บป่วย.....	42
9	ความพึงพอใจจำแนกรายด้าน โดยรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน.....	44

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาสุขภาพอนามัยของประชาชนถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าและมั่นคง รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยต่างเห็นความสำคัญและมีนโยบายการดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชนอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐบาลปัจจุบันหันมาเน้นด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน มากกว่าการรักษา อย่างไรก็ตามในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงการรักษาพยาบาลยังเป็นส่วนที่สำคัญเนื่องจากจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจเนื่องมาจากสาเหตุหรือปัจจัยที่หลากหลาย อาทิ การเพิ่มของประชากร ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ซึ่งบั่นทอนสุขภาพกายและจิตใจของประชาชน รวมทั้งกระแสของสังคมที่ให้ความสำคัญของทางเลือกทำให้ความต้องการในการใช้บริการด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้น

ในแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้มีเป้าหมาย 10 เป้าหมาย และเป้าหมายหนึ่งคือการพัฒนาสถานบริการสาธารณสุข โดยมียุทธศาสตร์ปฏิรูประบบ โครงสร้าง และกลไกการบริหารจัดการระบบสุขภาพให้มีประสิทธิภาพ (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ.2545-2549: 39) เพื่อให้ระบบบริการด้านสาธารณสุขสอดคล้องกับภาวะการณ์การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสังคม เพื่อให้ประชาชนพึงพอใจสูงสุด ตามหลักการบริหารแนวใหม่ซึ่งถือว่าผู้รับบริการเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล ความคิดเห็นของผู้รับบริการจะสะท้อนปัญหาแท้จริงของระบบบริการ และจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

งานบริการคือหัวใจของทุกโรงพยาบาล ผู้ป่วย ญาติ และประชาชนทั่วไป ต่างมุ่งหวังว่าเมื่อไปโรงพยาบาลจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพสูงทุกครั้ง แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาล เป็นงานที่ซับซ้อน ละเอียดอ่อน มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาก ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบกับเป็นงานที่มีความเร่งรีบ รอช้าไม่ได้ จึงมีโอกาสเกิดความผิดพลาด ไม่สมบูรณ์ ความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความเข้าใจผิด และสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆ ได้ง่าย (สมชาติ โตรักษา 2541: 70)

โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานบริการด้านแรกมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการที่เป็นรูปธรรมตามความคาดหวังของประชาชน รัฐบาล จึงได้เริ่มจากการมีโครงการปรับปรุงโฉมหน้า เพื่อพัฒนาบริการของโรงพยาบาลขึ้นระหว่าง ปีพ.ศ.2536–2539 และต่อมาในปี พ.ศ. 2540 ได้พัฒนาเป็นนโยบายการพัฒนาบริการด้านหน้าใน โรงพยาบาลและดำเนินการอย่างต่อเนื่องครอบคลุมโรงพยาบาลทั่วประเทศ ซึ่งการรณรงค์ตาม โครงการได้เน้นไปที่การสร้างสัมพันธภาพ อัจฉริยะที่ดีของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ในการ บริการผู้ป่วย ขั้นตอนการตรวจรักษาที่สะดวกรวดเร็ว คุณภาพการรักษาที่ดี การจัดสถานที่ และ สิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลได้สะอาด สวยงาม สะดวกและเหมาะสม มีการสนับสนุนด้าน งบประมาณ ทั้งจากส่วนกลางและอนุมัติให้โรงพยาบาลชุมชนใช้เงินบำรุงได้อย่างเต็มที่ในการ พัฒนาตามโครงการดังกล่าว เพื่อให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลสูงสุด

หน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงพยาบาลและเป็นด่านแรกที่ผู้ป่วยแต่ละรายจะต้องผ่านเข้ามาเพื่อจะได้รับการตรวจก่อนที่จะเข้าพักหรือหลังออกจากโรงพยาบาล แล้ว จะต้องมาติดตามผลการรักษาพยาบาล หน่วยงานนั้นคือ แผนกผู้ป่วยนอก (OUT PATIENT DEPARTMENT) โดยมีงานหลักคือ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอกซึ่งครอบคลุม ในด้าน การรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและฟื้นฟูสภาพ (วิศิษฐ์ พิชัยสนธิ์ และสัมฤทธิ์ โปธา 2538: 113) ในส่วนของกิจกรรมการให้บริการผู้ป่วยนั้น กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดไว้ คือ การอำนวยความสะดวก การต้อนรับ การคัดกรอง การจัดลำดับเข้าตรวจ การ ป้องกันอันตรายขณะรอตรวจ การตรวจโรคทั่วไป หรือโรคเฉพาะทาง การส่งผู้ป่วยรับบริการ รักษาพยาบาลปกติและฉุกเฉินไปห้องเฝือก ห้องผ่าตัดเล็ก ห้องฉีดยาทำแผล การให้ข้อมูลกับ ผู้รับบริการและญาติเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบ วิธีการปฏิบัติตนอย่างต่อเนื่องเมื่อกลับบ้าน รวมทั้งการส่งผู้รับบริการปรึกษาระหว่างแผนกและส่ง ต่อผู้รับบริการไปรักษาพยาบาลยังหน่วยงานอื่น(กองการพยาบาล 2530: 25)

โรงพยาบาลเจ็ดเสมียนเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง ตั้งอยู่ในตำบลเจ็ดเสมียน อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ให้บริการครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาและการฟื้นฟูสมรรถภาพ มีจำนวนประชากรในความรับผิดชอบ ประมาณ 16,210 คน ซึ่งอยู่ในเขตตำบลเจ็ดเสมียน ตำบลบางโหนด ตำบลดอนทราย ตำบลคลองข่อย และตำบลหาด เจ้าสำราญ จากสถิติของผู้รับบริการในโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน 3 ปี ย้อนหลัง (พ.ศ. 2545-2547) มีดังนี้

ตารางที่ 1 สถิติของผู้รับบริการในโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน 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 จังหวัดราชบุรี ปี พ.ศ. 2545-2547

พบว่าผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจเนื่องจากกระแสความตื่นตัวในการดูแลสุขภาพ และมีบริการทางการแพทย์เพิ่มขึ้นเช่น บริการตรวจสุขภาพประจำปีของข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนต่างๆ รวมทั้งการเพิ่มบริการด้านการแพทย์ทางเลือกและการแพทย์แผนไทย และเป็นโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้นิคมอุตสาหกรรมราชบุรีมากที่สุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจว่าขณะนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการจากโรงพยาบาลเจ็ดเสมียนเป็นอย่างไร โดยนำแนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของ อเดย์และแอนเดอร์เซน(Aday and Andersen 1975: 4-11)มาศึกษาในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลที่น่าสนใจสำหรับผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของโรงพยาบาล ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และเป็นจุดเริ่มต้นที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงพยาบาล เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation)ให้สอดคล้องกับทศวรรษแห่งการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

2. ความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี

3. ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตประชากร ศึกษาเฉพาะผู้ที่มารับบริการรักษาพยาบาลที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี ระหว่าง วันที่ 1 - 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 เป็นผู้ที่ไม่มีอาการรุนแรงและยินดีตอบแบบสอบถาม มีอายุ 15 ปีขึ้นไป อ่านออก เขียนได้

2. วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามผู้รับบริการที่ผ่านการรับบริการ 3 หน่วย คือ ห้องบัตร ห้องตรวจโรคและห้องจ่ายยา

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษาและประสบการณ์การรับบริการ ลักษณะการเจ็บป่วยประกอบด้วย โรคเฉียบพลัน โรคเรื้อรัง ตรวจสอบสุขภาพ

3.2 ตัวแปรตาม ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก 6 ด้าน คือ

- ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
- การประสานของบริการ
- อธิยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ
- ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
- คุณภาพของบริการ
- ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

4. คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ป่วยที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี ตามลักษณะความพึงพอใจต่อบริการ ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ การประสานของบริการ อธิยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ คุณภาพของบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้รับบริการที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี ในวันและเวลาราชการ ที่มารับบริการที่ห้องตรวจโรคทั่วไป โดยผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาเสร็จภายในวันนั้น และไม่ได้พักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล

แผนกผู้ป่วยนอก หมายถึงแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี ซึ่งบริการตรวจรักษาผู้ป่วยโดย ตรวจโรคทั่วไป มีการให้บริการในวัน เวลาราชการและเมื่อรับบริการแล้วสามารถกลับไปรับประทานยาที่บ้านหรือปฏิบัติตามแพทย์แนะนำที่บ้านได้

บริการ หมายถึง การบริการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคแก่ผู้ป่วย ได้แก่ทำบัตร ชักประวัติ ตรวจโรค จ่ายยา ให้คำแนะนำต่างๆ ครบทั้ง 3 แห่ง คือห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องจ่ายยา โดยเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เภสัชกร และเจ้าหน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ห้องบัตร หมายถึง หน่วยที่ให้บริการทำบัตรประจำตัวผู้ป่วย และเก็บบันทึกประวัติการเจ็บป่วย รวมทั้งผลการทดลองต่างๆ เพื่อประกอบการวินิจฉัยโรคของผู้ป่วยแต่ละราย

ห้องตรวจโรค หมายถึง หน่วยที่ให้บริการตรวจร่างกาย วินิจฉัยโรค รักษา

ห้องจ่ายยา หมายถึง ห้องที่ให้บริการเรื่องยาและเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาล จ่ายยาและเวชภัณฑ์ให้แก่ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

สิทธิรักษา หมายถึง มีสิทธิในการรักษาพยาบาล เช่นสิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ สิทธิประกันสังคม สิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นต้น

ลักษณะการเจ็บป่วย หมายถึง ภาวะการเจ็บป่วยของผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาล เจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี แบ่งเป็น

-โรคเฉียบพลัน หมายถึง โรคที่เกิดอาการรุนแรงต้องรักษาเร่งด่วน เช่น ไข้หวัด อูจจาระร่วง ไข้ดั่งอักเสบ คลอด เป็นต้น

-โรคเรื้อรัง หมายถึง โรคที่รักษาหายยากใช้เวลารักษานานเกินกว่า 3 เดือน เช่น ความดันโลหิตสูง เบาหวาน โรคหัวใจ โรคภูมิแพ้ เป็นต้น

-ตรวจสุขภาพ หมายถึง การมารับบริการอื่นๆที่แพทย์ไม่ได้วินิจฉัยว่าเป็นโรค ได้แก่ การฝากครรภ์ นิดวัคซีน ตรวจหลังคลอด ตรวจสุขภาพประจำปี

รายใหม่ในเดือน หมายถึง ผู้รับบริการที่มารับบริการที่โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี เป็นครั้งแรกในเดือนนั้น

ไม่ได้ศึกษา หมายถึง ผู้ที่อ่านออก เขียนได้แต่ไม่จบการศึกษาภาคบังคับ

ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ หมายถึง ความรวดเร็วในขั้นตอนบริการ การมีคำชี้แจงบอกวิธีการรับบริการ 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 การดูแลหรือหายจากการเจ็บป่วยหลังจากการรับบริการ

ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่างๆที่ผู้รับบริการจ่ายไปกับการรักษาพยาบาล

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าเสมียน จังหวัดราชบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอทฤษฎี แนวคิด และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ
2. รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ

1.1. ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2537: 659, อ้างถึงใน อนงค์ เอื้อวัฒนา 2542: 36)

ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ชอบ ชอบใจ พึงใจ สมใจ จุใจ คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

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

1.1 ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย ดังนี้

1.1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลักให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังการซื้อสถานการณ์หนึ่ง”

1.1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก สำหรับความหมายที่พบได้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการ

แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า”

1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา องค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน

อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้”

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้น ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539: 6-7) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจบริการที่สอดคล้องกับความต้องการจากนักวิชาการ ได้แก่

โวลท์แมน (Wolman 1973: 304) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ(want) จากแรงจูงใจ (Motivation)

1.2 ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2536: 577, อ้างถึงใน อนงค์ เอื้อวัฒนา 2542: 26) ได้ให้ความหมายของบริการว่าหมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่างๆ

สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (2533: 1-2, อ้างถึงใน อนงค์ เอื้อวัฒนา 2542: 26) ได้ให้ความหมายว่า บริการหมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของบริการได้แก่ ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายอย่าง บริการไม่มีบริการคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ บริการมิได้เหมือนกันสนิทหมดทุกอย่างหรือทุกกรณีและการกำหนดมาตรฐานบริการเป็นไปอย่างยากยิ่ง

สุขุม นวลสกุล (2538: 16-21, อ้างถึงใน อนงค์ เอื้อวัฒนา 2542: 26) กล่าวว่า “คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตัวเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือการบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริงนั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะนำใช้ความรู้นั้นมาให้บริการเขาได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจ หรือองค์กร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้ งานบริการคือการทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's satisfaction)” ลูกค้าทุกคนมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นเราต้องบริการที่ดีให้เขาพอใจจึงจะเป็นงานที่มีคุณภาพ(เกียรติภูมิ วงศ์รจิต 2538: 2-3, อ้างถึงใน อนงค์ เอื้อวัฒนา 2542: 26)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บริการหมายถึงการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้

1.3 ลักษณะบริการ

สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (2533: 1-2, อ้างถึงใน อนงค์ เอื้อวัฒนา 2542: 27) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของบริการว่า “ถ้าเราอุปมาอุปไมยว่าสินค้าคือรูปธรรม บริการนั้นคือนามธรรม ด้วยสาเหตุที่ว่าบริการหมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติ (Performance) อันแสดงออกในรูปของความสะอาดสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งแน่นอนว่าไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ ซึ่งคุณสมบัตินี้สำคัญของบริการมี 2 ประการ”คือ

ก. ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายอย่าง เช่น โรงแรม สถานเสริมความงาม โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการที่ให้

ข. บริการไม่มีบริการคงคลัง อันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้ดังกล่าว

อาจมีหลายท่านคิดว่าบริการก็คือบริการ ไม่น่าจะมีอะไรแตกต่างกันเลยในการให้บริการ เพราะหัวใจของบริการคือความพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่เพียงอย่างเดียว แท้จริงแล้วหา เป็นเช่นนั้นไม่ จึงควรทำความเข้าใจใหม่ ดังนี้

1. การบริการมิได้เหมือนกันสนิทหมดทุกอย่างหรือทุกกรณี ความคล้ายคลึงกันเป็น การบรรยายที่ถูกต้องกว่า ความสับสนมิได้จำกัดอยู่เพียงเท่านั้น หากยังรวมถึงการจ้างงานด้วยว่าผู้ที่ ทำงานในภาคบริการล้วนแล้วแต่เป็นผู้ที่มีทักษะ มีความรู้ความสามารถสูงทั้งสิ้น

2. เนื่องจากบริการไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ จึงมีข้อจำกัดต่อขนาด ของกิจการ กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะพื้นที่หรือเป็นแห่งๆไป เช่น ร้านเสริมสวย ร้านขายของชำ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ขนาดของตลาดเป็นตัวตัดสินขนาดของกิจกรรม ที่จะเกิดขึ้นหรือกำลังดำเนินการอยู่ มิใช่ว่าการผลิตบริการในรูปแบบของการประหยัดต่อขนาด เป็นตัวกำหนดขนาดการให้บริการ แต่มีข้อยกเว้นสำหรับการบริการบางประเภทที่สามารถรองรับ ลูกค้าจากหลายๆที่ได้ในเวลาเดียวกัน เช่นบริษัทประกันภัย สำนักงานทนายความ เป็นต้น สถานที่ทำการของบริษัทเหล่านี้ จึงไม่จำเป็นต้องตั้งอยู่ใกล้ตัวลูกค้า หรืออยู่ศูนย์กลางธุรกิจเพื่อ ความสะดวกของลูกค้าเสมอไป

3. งานบริการเป็นตัวที่ไม่มีสินค้า ไม่มีการผลิต สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือ ปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา เมื่อนัดเวลาใดก็ต้องตรง ตามเวลานัด

จากความหมายของบริการข้างต้น คณะผู้วิจัย สรุปได้ว่า บริการไม่ได้เหมือนกันทุกอย่าง ไม่สามารถผลิตล่วงหน้าไว้ได้ ไม่สามารถจัดเก็บหรือขนส่งได้ และบริการนั้นต้องตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้รับบริการในทันที

ผู้วิจัยสรุปความพึงพอใจว่า หมายถึง ภาวะการแสดงออกของผู้รับบริการถึงความรู้สึกที่มีต่อบริการที่ได้รับ เปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการจากสถานบริการนั้นๆ

1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อดเคย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen 1975: 4-11, 52-80) ได้ศึกษาความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1970 โดยสัมภาษณ์ความ คิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการทางสุขภาพจำนวน 4,966 ราย พบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจ

มากที่สุดคือ ความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ และในปี ค.ศ. 1971 อดเลย์และแอนเดอร์เซน ได้ชี้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาล และความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ ว่า ได้มีการเข้าถึงประชาชนและความพึงพอใจ 6 ประเภท ได้แก่

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. ความพึงพอใจต่ออหยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่การ แสดงอหยาศัยท่าทางที่ดี 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) ได้แก่คุณภาพของการดูแล ทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนระของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of pocket cost) ได้แก่ค่าใช้จ่ายต่างๆที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาพยาบาล

มิลเลทท์ (Millett 1954:397-400) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการ จะต้องมิลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึงผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการที่ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและดูแลจนกว่าจะหาย

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึงการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาต่อไป

อาทิตย์ อุไรรัตน์ และ อคุลย์ศักดิ์ ธีรจินดา (2527: 74) กล่าวถึงหลักการที่ทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงสุดโดยการจัดการบริการดังนี้

1. ดูแลต้อนรับเอาใจใส่และได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ทุกคนด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง และสุภาพเรียบร้อย

2. ความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถและประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลของบุคลากรในโรงพยาบาล

3. ความสะอาดสบาย บรรยากาศที่ดี ตลอดจนความสะอาดของสถานที่ในโรงพยาบาล

4. ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ไม่สูงกว่าบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกในทางบวก ของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ขององค์การในการออกแบบผลิตภัณฑ์ในรายละเอียดที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือลักษณะที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการให้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. ค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ผู้รับบริการบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่ให้บริการ การเข้าไปใช้บริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการต้องการซ่อม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ, ทำเลที่ตั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็น เรื่องที่สำคัญ

4. การแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสารหรือ บุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มีอยู่ก็จะ รู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ที่ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการบริการให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายบริการโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็น หลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ให้บริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนอง บริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการจัด แต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น กระดาษ ซองจดหมาย เป็นต้น

7. กระบวนการการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึง พ้อใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน บริการแก่ผู้รับบริการ เช่น การนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความ คาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่ เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งเวลาหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง อย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็น ความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกใน ระดับมากน้อยขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ ผู้รับบริการจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

ความพึงพอใจในบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้

ว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณบริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจเปลี่ยนไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของสินค้าบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพสินค้าบริการที่ได้รับมีลักษณะตรงตามที่กำหนดไว้ในแต่ละประเภทมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการตามกระบวนการบริการของผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการทั้งในด้านความรับผิดชอบต่อการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

1.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพของบริการคือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้ามักจะสามารภพิจารณาตัวสินค้าว่าสนองตอบความต้องการเป็นสำคัญไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิต 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 หรือภายหลังการบริการโดยบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงด้วย การบริการที่ดีเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และเป็นการสร้างภาพลักษณ์เพื่อให้ธุรกิจมีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต นอกจากนี้ในการสร้างความแตกต่างในธุรกิจการให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพ

การให้บริการตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจ ให้บริการ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (Want) เมื่อมีความต้องการ (Where) และในรูปแบบที่ที่ต้องการ (How) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2539: 69)

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

การควบคุมคุณภาพงานบริการนั้น มักทำให้การควบคุมกระบวนการมากกว่าการควบคุมผลผลิต เช่น การผ่าตัดเพื่อรักษาโรคมะเร็งนั้น สิ่งที่ทางโรงพยาบาลจะควบคุมหรือประกันคุณภาพในการให้บริการ ไม่ใช่การกำหนดว่าคุณภาพของบาดแผลหรือรอยเย็บหลังผ่าตัดเป็นอย่างไร หรือหลังผ่าตัดจะหายขาดหรือไม่ แต่ทางโรงพยาบาลจะเอาใจใส่และควบคุมคุณภาพในเรื่อง สภาพความพร้อมของห้องผ่าตัด (ความสะอาด การฆ่าเชื้อ และอุปกรณ์ประกอบต่างๆ) สภาพร่างกายและความพร้อมของคนไข้ สภาพร่างกายและความพร้อมของแพทย์และพยาบาล ข้อมูวินัจฉัยที่ละเอียดรอบคอบของหัวหน้าคณะแพทย์ หลังจากได้ตรวจดูด้วยเอกซเรย์หรือการตรวจวิเคราะห์ทางรังสีวิทยาแล้ว ซึ่งทั้งหมดเป็นกระบวนการให้บริการทั้งสิ้น เราไม่อาจกำหนดว่าปัจจัยความพร้อมเหล่านี้ ในที่สุดหลังการผ่าตัดแล้ว คนไข้จะมีลักษณะอย่างไร และคุณภาพการผ่าตัดนั้นดีเพียงใด ดังนั้น ผู้บริหารหน่วยงานบริการที่เข้าใจดี จึงมุ่งเน้นที่การศึกษาองค์ประกอบปัจจัย และตัวแปรต่างๆ ในกระบวนการให้บริการเป็นอย่างดี แล้วมุ่งเน้นที่การควบคุมคุณภาพของกระบวนการให้บริการดังกล่าว มากกว่าการที่มุ่งกำหนดกฎเกณฑ์ว่า ผลการให้บริการใด ๆ จะมีลักษณะหรือคุณภาพที่จะรับประกันได้ในระดับใด

1.4 การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (1954: 111) ซึ่งให้เห็นความสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน มีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการ (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้า ไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ต้องมี ลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่ เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการไม่สร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuos Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การที่มีการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2. รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฤดี เนื่องผาสุข และคณะ (2537: 34) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการ แขนกผู้ป่วยนอกในเวลาราชการ โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน ในแผนกห้องบัตร ห้องตรวจโรค และ ห้องปฐมพยาบาล โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 190 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ระดับดีร้อยละ 80 เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ที่อยู่ จำนวนครั้งของการมารับ บริการ เวลาที่ใช้ในการเดินทาง ความสะดวก การได้รับคำแนะนำ เวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ อาการเจ็บป่วย สิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาล พบว่าระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติ มีเพียงรายได้ที่แตกต่างกันเท่านั้นที่พบว่าผู้ป่วยที่มีรายได้สูงมีความพึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ที่มี รายได้ต่ำ และอายุที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับค่อนข้างต่ำ ร้อยละ 3.57

ปิยวรรณ ประคุณคงชัย (2533: 99-101) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการ ของโรงพยาบาลของรัฐ: ศึกษากรณี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อ บริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับต่ำ โดยมีความพึงพอใจต่ำสุดกับความสะดวกที่ได้รับจากบริการ และมีความพึงพอใจสูงสุดกับด้านคุณภาพของการบริการ นอกจากนี้พบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ลักษณะการเจ็บป่วย ระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล ความเข้าใจในการติดต่อสื่อสาร มี

ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาล ปัญหาของผู้ป่วยในการรับบริการคือเจ้าหน้าที่ไม่แนะนำ ไม่ให้ความสะดวก กิริยามารยาทไม่สุภาพ การบริการล่าช้า รอนาน

ชัยธร ชรรณรักษ์ (2542: 74-75) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มาใช้บริการการตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 69.5 พึงพอใจน้อยร้อยละ 17.2 และมีเพียงร้อยละ 13.3 ที่พึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านและรายข้อพบว่า ผู้ประกันตนพึงพอใจมากที่สุดคือ การประสานบริการในเรื่องการประสานงานของแผนกต่างๆและพึงพอใจน้อยที่สุดด้านข้อมูลที่ได้รับในเรื่องการแนะนำการใช้ยาของเจ้าหน้าที่ห้องยา

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542: 95-97) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการจำนวน 270 คน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 65.6 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 60.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ 90.0 ผู้รับบริการที่ระดับการศึกษา อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เพ็ญศรี ฉายบัตร และคณะ (2540: 14-18, อ้างถึงใน เบญจพร พุฒคำ 2547: 45) ได้ศึกษาระยะเวลาใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ป่วย แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกระทุ่ม จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่พอใจที่ไม่มีที่นั่งสำหรับรอแพทย์ตรวจ และมีความพึงพอใจมากที่สุดที่มีป้ายบอกสถานที่ต่างๆชัดเจน หาห้องที่ต้องการได้ง่าย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคาร สถานที่ และความสะอาดของสถานที่ตามลำดับ

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542: 56-64) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การจัดการและคุณภาพบริการกับความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวก ขณะที่ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจรายได้ครอบครัวและภูมิลำเนาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนการจัดบริการด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร ขั้นตอนบริการ และคุณภาพบริการ ได้แก่ความสามารถเข้าถึงบริการ ความเชื่อมั่นต่อบริการ ความเชื่อถือว่าไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้ความสำคัญและการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ $p=0.000$

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543: 72-74) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการการตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 255 คน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูง คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.0 และพึงพอใจระดับต่ำ ร้อยละ 1.2 เมื่อจำแนกรายด้านและรายชื่อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้เกียรติในเรื่องความเอาใจใส่และสนใจของแพทย์ในการตรวจรักษา และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความสะดวกในเรื่องความเพียงพอของบริเวณที่รอรับบริการ

บังอร ผงผ่าน (2538: 90) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน: ศึกษากรณีโรงพยาบาลก้นทศลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของตึกผู้ป่วยนอกทุกกิจกรรมงานบริการในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงมากกว่า ร้อยละ 79.3 และมีผู้รับบริการส่วนน้อยมีความไม่พึงพอใจ ร้อยละ 20.7 ปัจจัยเหตุของด้านระบบกระบวนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับความพึงพอใจ มีความผันแปรตามกิจกรรมงานบริการ ด้านระบบการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกประเด็น สาเหตุของความไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องบุคลิกท่าที มารยาทในการให้บริการ และความเสมอภาคในการให้บริการ ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ สาเหตุของความไม่พึงพอใจคือ ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนขอรับบริการ

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

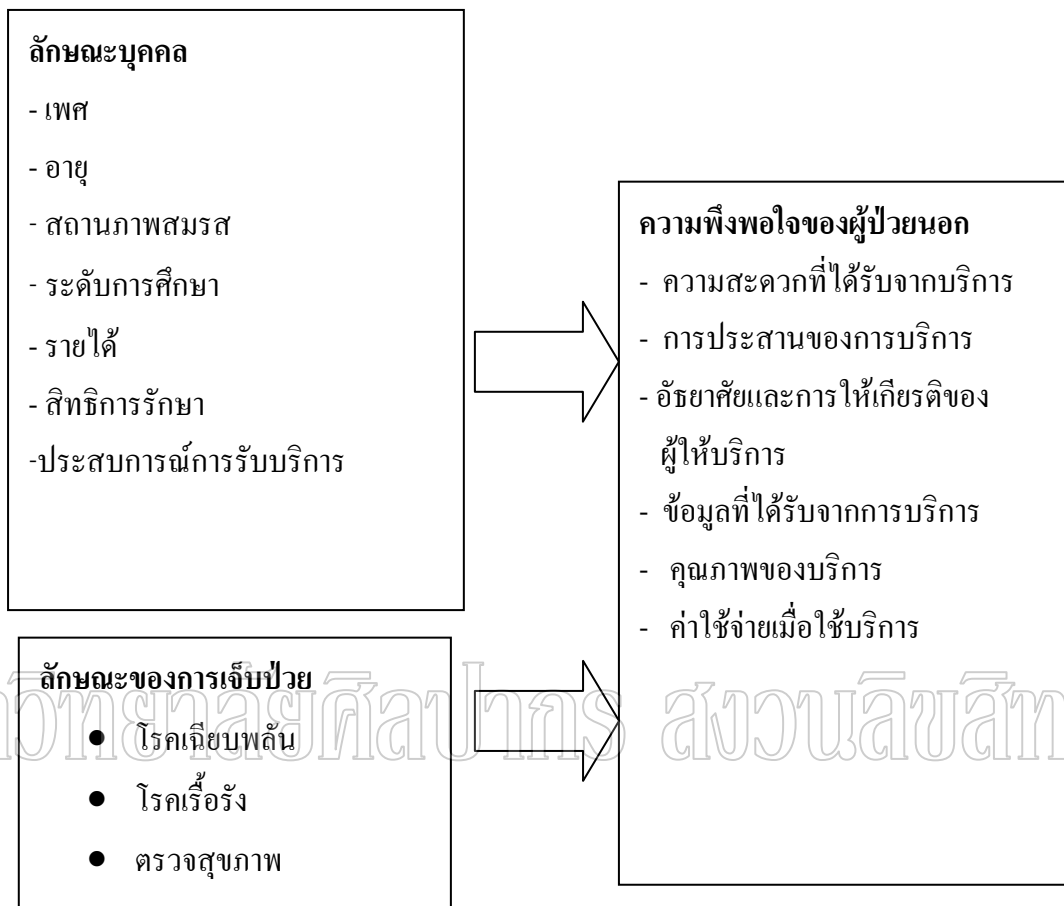
เบญจพร พุดคำ (2547: 111-112) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 438 คน พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านที่ 1 ความสะดวกในการใช้บริการ, ด้านที่ 4 การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา และด้านที่ 6 ความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล ส่วนด้านที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างจากการรับรู้ โดยมีแนวโน้มไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านที่ 2 อธิบายไม่ตรี ด้านที่ 3 ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ, ด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านที่ 7 จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมี

ความคาดหวังไม่แตกต่างจากการรับรู้ โดยมีแนวโน้มประทับใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ด้านที่8 ราคา ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทั้ง 8 ด้าน ของแผนกผู้ป่วยนอก มีความสัมพันธ์ ดังนี้ เพศ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษาและลักษณะการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่4 การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่2 อخصาชัยไมตรี รายได้ของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 3 ความเป็นธรรมชาติของบริการ และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ แผนกที่ผู้มารับบริการเข้ารับการรักษายาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่1 ความสะดวกในการใช้บริการ

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยสนใจนำลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษาและลักษณะการเจ็บป่วย(โรคเฉียบพลัน, โรคเรื้อรัง, ตรวจสุขภาพ) ของผู้รับบริการดังกล่าว นำมาเป็นกรอบแนวคิดประเมินความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาฯ จังหวัดราชบุรี ตามแนวคิดของ อเดย์และแอนเดอร์เซน 6 ด้านคือ

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

กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research Design)ตามแนวทางของอเดย์และแอนเดอร์เซน เพื่อศึกษาความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ป่วยนอกที่ได้รับการตรวจรักษาโรคที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จ.ราชบุรี โดยผ่านการรับบริการที่ห้องบัตร ห้องตรวจโรค และห้องจ่ายยา (ครบทั้ง 3 แห่ง) เป็นผู้มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2548 - 30 พฤศจิกายน 2548

3. กลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ที่มารับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ

1. เป็นผู้ป่วยนอกรายใหม่ในเดือนที่มารับบริการตรวจรักษาโรค โดยได้รับการครบทั้ง 3 หน่วยที่แผนกผู้ป่วยนอก คือ ห้องบัตร ห้องตรวจโรค และห้องจ่ายยา
2. เป็นผู้ป่วยที่มีอาการไม่รุนแรง และยินดีตอบแบบสอบถาม
3. อายุ 15 ปีขึ้นไป สามารถอ่านออก เขียนได้
4. มารับบริการในช่วงเวลา 8.00 น.- 16.00น. ในวันราชการ

4. ขนาดตัวอย่าง

ใช้เทคนิคการหาขนาดตัวอย่าง S ของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

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

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

เมื่อ N = ขนาดของประชากร(จากค่าเฉลี่ยจำนวนผู้ป่วยใหม่ในปี2545-2547)
 e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง = 0.05
 n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ = 390 ราย เพื่อความผิดพลาดและไม่ครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม 10% = 390+ 40 = 430 ราย

5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย

2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป คือ ลักษณะของการเจ็บป่วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา เหตุผลในการเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลนี้ ประสิทธิภาพการรับบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี แบ่งออกเป็น 6 ด้าน

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
2. ด้านการประสานของการบริการ
3. ด้านอรรถาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
5. ด้านคุณภาพของบริการ
6. ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

และแบ่งเป็น 3 ห้องบริการ ได้แก่ ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องจ่ายยา

เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่องานบริการของโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี แต่ละด้านแยกออกเป็นรายชื่อ รวมทั้งหมด 45 ข้อ ในแต่ละข้อให้เลือกตอบตามระดับความพึงพอใจมากที่สุด 5 ระดับคือ

พอใจมากที่สุด= 5, พอใจมาก= 4, พอใจปานกลาง = 3, พอใจน้อย = 2, น้อยที่สุด = 1
การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยกำหนดช่วงการวัดดังนี้ (Best 1977: 174)

$$\text{ช่วงการวัด} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด}-\text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าได้ดังนี้} = \frac{5-1}{5} = .80/\text{ชั้น}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์เอกสารและร่าง โดยพัฒนาจากเครื่องมือวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของอนงค์ เอื้อวัฒนา (2542 : 119-126) เพื่อนำมาประยุกต์สร้างแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 อาจารย์ ดร.ศกามาศ ไมตรีมิตร อาจารย์ที่ปรึกษา

3.2 นายแพทย์อนุสรณ์ ศิริโชติ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

3.3 นางฤดี เนื่องผาสุข หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

ช่วยพิจารณาตรวจสอบ ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

4. ปรับปรุงแบบสอบถาม ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ คือ แบ่งแบบสอบถาม
ความพึงพอใจจำแนกเป็นโดยภาพรวมและแยกรายห้อง (ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องจ่ายยา)
และเพิ่มข้อเสนอแนะซึ่งเป็นปลายเปิด

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงสมบูรณ์แล้วจัดพิมพ์ แล้วนำไปทดลองใช้(Try-out)กับ
กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่โรงพยาบาลบางแพ จังหวัดราชบุรีจำนวน50 ราย
เพื่อหาความเชื่อถือได้(Reliability)ของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ของครอนบาค
(Cronbach's Alpha Coefficient)

6. ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด พบว่าแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ข้อคำถามของส่วนความพึงพอใจในภาพรวมของแผนกผู้ป่วยนอก มีความเชื่อถือได้ในระดับ .90 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อห้องบัตร มีความเชื่อถือได้ระดับ .89 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อห้องตรวจโรค มีความเชื่อถือได้ระดับ .94 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อห้องยา มีความเชื่อถือได้ระดับ .93 จึงนำแบบสอบถามไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

6. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย กระทำโดยผู้วิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. เก็บข้อมูลในวันราชการทุกวัน ตั้งแต่ 8.00น- 16.00 น. โดยแจกแบบสอบถามที่ห้องจ่ายยา และเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามตอบเสร็จแล้ว จะนำมาใส่ในกล่องที่เตรียมไว้ให้ ณ บริเวณห้องจ่ายยา

2. ในการแจกแบบสอบถามใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบ (Systemic random sampling) โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการคือ 1 รายวัน 2 ราย ซึ่งได้มาจากการคำนวณจากสถิติจำนวนผู้มารับบริการรายใหม่ในเดือนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปที่แผนกผู้ป่วยนอกในวันราชการย้อนหลัง 4 เดือน ดังนี้

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

(ที่มา : ฝ่ายสถิติโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี)

เฉลี่ยผู้รับบริการประมาณเดือนละ 1,081 ราย วันละประมาณวันละ 50 ราย เก็บข้อมูลประมาณวันละ 20 ราย ตั้งแต่วันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2548 จนได้ครบ 430 รายใช้เวลาประมาณ 1 เดือน

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามมาดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. ลงรหัสแบบสอบถาม

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

8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา(Description Statistics) ศึกษาลักษณะการกระจายของข้อมูลได้แก่เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา ลักษณะของการเจ็บป่วย ด้วยร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และสัมประสิทธิ์ของการกระจาย (Coefficient of Variation:CV) โดยยึดค่าที่กระจายมาก(ถ้ายึดโค้งปกติ) เป็นค่าที่เกิน 30%

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ถามจากผู้มารับบริการระหว่างวันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2548 จำนวนทั้งสิ้น 430 ราย ได้แบบสอบถามจำนวน 428 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.53 อีก 2 แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ จึงตัดออก ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอ ดังนี้

ส่วนที่ 1 โครงสร้างลักษณะบุคคลและลักษณะของการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามลักษณะบุคคลและลักษณะของการเจ็บป่วย ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานของบริการ ด้านอภัยสั้ยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านคุณภาพของบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร ลงวันเลขที่

ส่วนที่ 1 โครงสร้างลักษณะบุคคลและลักษณะของการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ

แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

พบว่าผู้มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีสัดส่วนเป็น 6 ใน 10 หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ในทุกๆ 10 คนที่มารับบริการจะเป็นเพศหญิง 6 คน เพศชาย 4 คน เป็นผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 20-49 ปี 5 คน สมรสแล้ว 7 คน จบการศึกษาระดับประถมศึกษา 4 คน มัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย 3 คน มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 7 คน ใช้สิทธิการรักษาประกันสังคม และสิทธิบัตรทองใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มารับบริการด้วยโรคเฉียบพลันถึง 6 คน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 โครงสร้างของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน (n=428)

ตัวแปร	n	ร้อยละ
ลักษณะส่วนบุคคล		
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
สถานภาพสมรส		
โสด	89	20.8
สมรส	298	69.6
หม้าย	24	5.6
หย่า	12	2.8
แยกกันอยู่	5	1.2

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	n	ร้อยละ
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
สิทธิการรักษา		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	86	20.1
ประกันสังคม	144	33.6
บัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียมน	62	14.5
บัตรทองเสียค่าธรรมเนียมน30บาท	105	24.5
จ่ายเงินเอง	31	7.2
ประสบการณ์การรับบริการ		
ไม่เคย	73	17.1
1-2 ครั้ง	91	21.3
3-5 ครั้ง	73	17.1
6-10 ครั้ง	70	16.4
มากกว่า10 ครั้ง	121	28.3

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปร	n	ร้อยละ
ลักษณะของการเจ็บป่วย		
โรคเฉียบพลัน	245	57.2
โรคเรื้อรัง	168	39.3
ตรวจสอบสุขภาพ	15	3.5

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลักษณะบุคคลและลักษณะของการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานของบริการ ด้านอภัยภัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านคุณภาพของบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

พบว่าความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ของผู้ที่มารับบริการที่โรงพยาบาล เจ็ดเสมียน ปิจัยเทศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา ประสพการณ์การมารับบริการ ลักษณะการเจ็บป่วย มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20) การกระจายค่อนข้างน้อย โดยเพศชายมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ($\bar{x}=3.90$ s.d.=.49 c.v.=.13) ผู้รับบริการที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ ($\bar{x}=3.89$ s.d.=.79 c.v.=.12) ผู้รับบริการที่ไม่ได้ศึกษาและมีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น ($\bar{x}=4.0$ s.d.=.49 c.v.=.12) แต่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจค่อนข้างกระจาย (c.v.=.23) และผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาทมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มรายได้อื่นๆ ($\bar{x}=4.0$ s.d.=.52 c.v.=.13) ผู้ที่มาใช้บริการ โดยจ่ายเงินเองมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าสิทธิอื่นๆ ($\bar{x}=3.98$ s.d.=.41 c.v.=.10) และพบว่าผู้เคยมารับบริการ 6-10 ครั้งต่อปีมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ด้านลักษณะการเจ็บป่วยพบว่าผู้ที่มารับบริการด้วยโรคเรื้อรังมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มารับบริการด้วยโรคเฉียบพลันและตรวจสอบสุขภาพ ($\bar{x}=3.97$ s.d.=.51 c.v.=.13) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะการเจ็บป่วย

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ				
	\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95%ci.for mean	
					Lower	upper
เพศ						
ชาย	3.90	.49	.04	.13	3.83	3.97
หญิง	3.87	.48	.03	.12	3.81	3.93
อายุ						
15-20 ปี	3.70	.71	.11	.12	3.48	3.92
21-29 ปี	3.74	.76	.08	.12	3.59	3.89
30-39 ปี	3.63	.94	.09	.14	3.44	3.81
40-49 ปี	3.71	.77	.08	.12	3.54	3.87
50-59 ปี	3.76	.77	.10	.12	3.56	3.97
>60 ปี	3.89	.79	.11	.12	3.66	4.12
สถานภาพสมรส						
โสด	3.84	.45	.05	.12	3.75	3.94
สมรส	3.87	.48	.03	.12	3.81	3.92
หม้าย	4.10	.49	.10	.12	3.89	4.30
หย่า	4.00	.55	.16	.14	3.65	4.35
แยกกันอยู่	4.25	.49	.22	.12	3.63	4.86
ระดับการศึกษา						
ไม่ได้ศึกษา	4.02	.69	.21	.17	3.56	4.49
ประถมศึกษา	3.89	.49	.04	.13	3.82	3.96
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.86	.48	.06	.12	3.75	3.97
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ	3.89	.41	.05	.11	3.80	3.99
เทียบเท่า						
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.80	.42	.08	.11	3.63	3.96
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.00	.49	.09	.12	3.82	4.17
สูงกว่าปริญญาตรี	3.57	.81	.36	.23	2.56	4.58

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ				
	\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95%ci.for mean	
					Lower	upper
ระดับการศึกษา(ต่อ)						
กำลังศึกษา	3.82	.52	.10	.14	3.61	4.03
รายได้						
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.85	.50	.04	.13	3.81	3.96
5,001-10,000 บาท	3.85	.45	.04	.12	3.77	3.93
10,001-15,000 บาท	3.88	.49	.06	.13	3.75	4.00
15,001-20,000 บาท	3.96	.47	.09	.12	3.79	4.14
สูงกว่า 20,000 บาท	4.00	.52	.12	.13	3.74	4.26
สิทธิการรักษา						
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.95	.50	.05	.13	3.85	4.06
ประกันสังคม	3.84	.46	.04	.12	3.76	3.91
บัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียม	3.93	.55	.07	.14	3.79	4.07
บัตรทองเสียค่าธรรมเนียม- 30 บาท	3.84	.47	.05	.12	3.75	3.93
จ่ายเงินเอง	3.98	.41	.07	.10	3.82	4.13
ประสบการณ์การรับบริการ						
ไม่เคยมารับบริการ	3.85	.45	.05	.12	3.74	3.95
1-2 ครั้ง	3.84	.45	.05	.12	3.75	3.94
3-5 ครั้ง	3.88	.46	.05	.12	3.77	3.98
6-10 ครั้ง	3.95	.55	.07	.14	3.81	4.08
มากกว่า10ครั้ง	3.90	.50	.05	.13	3.81	3.99
ลักษณะการเจ็บป่วย						
โรคเฉียบพลัน	3.84	.46	.03	.12	3.78	3.90
โรคเรื้อรัง	3.97	.51	.04	.13	3.89	4.04
ตรวจสุขภาพ	3.70	.46	.03	.12	3.45	3.96

ความพึงพอใจด้านการประสานของบริการ พบว่าปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา ประสบการณ์การรับบริการและลักษณะการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20) การกระจายอยู่ในระดับปานกลาง โดยเพศชาย ผู้รับบริการที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรสหม้าย มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,001 บาท ใช้สิทธิบัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียมนิยม เคยมารับบริการ 6-10 ครั้ง/ปี และเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง มีความพึงพอใจด้านการประสานของบริการ มากกว่ากลุ่มอื่นๆ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจด้านการประสานของบริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและ

ลักษณะการเจ็บป่วย		ด้านการประสานของการบริการ						
		ความพึงพอใจ	\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95%c.i.for mean	
ปัจจัย							Lower	Upper
เพศ								
	ชาย	3.92	.69	.05	.18	3.82	4.03	
	หญิง	3.72	.71	.04	.19	3.63	3.81	
อายุ								
	15-20 ปี	3.70	.67	.10	.18	3.49	3.91	
	21-29 ปี	3.68	.70	.07	.19	3.53	3.82	
	30-39 ปี	3.75	.78	.08	.21	3.59	3.90	
	40-49 ปี	3.87	.63	.07	.16	3.73	4.01	
	50-59 ปี	3.95	.65	.09	.16	3.77	4.12	
	>60 ปี	4.00	.72	.11	.18	3.79	4.21	
สถานภาพสมรส								
	โสด	3.78	.67	.07	.18	3.63	3.92	
	สมรส	3.79	.71	.04	.19	3.71	3.87	
	หม้าย	4.04	.64	.13	.16	3.78	4.31	
	หย่า	3.83	.94	.27	.25	3.23	4.43	
	แยกกันอยู่	3.80	.84	.37	.22	2.76	4.84	

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	ด้านการประสานของการบริการ				
	\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95%c.i.for mean	
					Lower	Upper
ระดับการศึกษา						
ไม่ได้ศึกษา	3.73	1.10	.33	.29	2.99	4.47
ประถมศึกษา	3.78	.71	.05	.19	3.68	3.89
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.86	.79	.09	.20	3.68	4.05
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.84	.52	.06	.14	3.71	3.97
อาชีพ						
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.73	.67	.13	.18	3.46	4.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.88	.82	.14	.21	3.59	4.17
สูงกว่าปริญญาตรี	3.40	.55	.24	.16	2.72	4.08
กำลังศึกษา						
รายได้	3.77	.59	.11	.16	3.53	4.01
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.84	.75	.06	.20	3.73	3.95
5,001-10,000 บาท	3.66	.69	.06	.19	3.55	3.78
10,001-15,000 บาท	3.97	.66	.08	.17	3.80	4.14
15,001-20,000 บาท	3.90	.66	.12	.17	3.65	4.15
สูงกว่า 20,000 บาท	3.89	.47	.11	.12	3.65	4.12
สิทธิการรักษา						
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.85	.69	.07	.18	3.70	4.00
ประกันสังคม	3.77	.68	.06	.18	3.66	3.88
บัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียม	3.94	.70	.09	.18	3.76	4.11
บัตรทองเสียค่าธรรมเนียม- 30 บาท	3.73	.75	.07	.20	3.59	3.88
จ่ายเงินเอง	3.81	.75	.13	.20	3.53	4.08

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	ด้านการประสานของการบริการ				
	\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95% c.i. for mean	
					Lower	Upper
ประสบการณ์การรับบริการ						
ไม่เคยมารับบริการ	3.79	.58	.07	.15	3.66	3.93
1-2 ครั้ง	3.78	.73	.08	.19	3.63	3.93
3-5 ครั้ง	3.77	.74	.09	.20	3.60	3.94
6-10 ครั้ง	3.90	.73	.09	.18	3.73	4.07
มากกว่า 10 ครั้ง	3.79	.74	.07	.20	3.66	3.93
ลักษณะการเจ็บป่วย						
โรคเฉียบพลัน	3.76	.72	.05	.19	3.66	3.85
โรคเรื้อรัง	3.88	.69	.05	.18	3.78	3.99
ตรวจสุขภาพ	3.73	.70	.18	.19	3.34	4.12

ด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ พบว่าปัจจัยด้าน เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา ประสบการณ์การรับบริการและลักษณะการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20) และมีการกระจายปานกลาง โดยเพศชายและเพศหญิงมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ($\bar{x}=3.94$ s.d.=.53 , $\bar{x}=3.94$ s.d.=.49) ผู้รับบริการที่อยู่ในกลุ่มอายุ 60ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท ผู้ใช้สิทธิการรักษาจ่ายเงินเองและเคยมารับบริการ 6-10 ครั้ง/ปี และมารับบริการด้วยโรคเรื้อรัง มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ส่วนผู้ที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีการกระจายเพียงเล็กน้อย ($\bar{x}=4.48$ s.d.=.40 c.v.=.09) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจด้านด้านอรรถยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะการเจ็บป่วย

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	ด้านอรรถยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ				
	\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95%c.i.for mean	
					Lower	upper
เพศ						
ชาย	3.94	.53	.04	.13	3.86	4.02
หญิง	3.93	.49	.03	.12	3.87	3.99
อายุ						
15-20 ปี	3.70	.67	.10	.18	3.49	3.91
21-29 ปี	3.68	.70	.07	.19	3.53	3.82
30-39 ปี	3.75	.78	.08	.21	3.59	3.90
40-49 ปี	3.87	.63	.07	.16	3.73	4.01
50-59 ปี	3.95	.65	.09	.16	3.77	4.12
>60 ปี	4.00	.72	.11	.18	3.79	4.21
สถานภาพสมรส						
โสด	3.94	.45	.05	.11	3.85	4.04
สมรส	3.91	.51	.03	.13	3.86	3.97
หม้าย	4.01	.58	.12	.14	3.76	4.25
หย่า	4.02	.57	.17	.14	3.66	4.39
แยกกันอยู่	4.48	.40	.18	.09	3.96	4.95

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	ด้านอรรถยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ					
		\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95%c.i.for mean	
		Lower	upper				
ระดับการศึกษา							
ไม่ได้ศึกษา		4.20	.72	.22	.17	3.72	4.69
ประถมศึกษา		3.96	.50	.04	.13	3.89	4.04
มัธยมศึกษาตอนต้น		3.98	.49	.06	.12	3.87	4.10
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า		3.82	.47	.06	.12	3.70	3.93
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า		3.87	.47	.09	.12	3.68	4.06
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า		4.05	.51	.09	.13	3.87	4.24
สูงกว่าปริญญาตรี		3.79	.77	.35	.20	2.82	4.75
กำลังศึกษา		3.75	.45	.09	.12	3.57	3.93
รายได้							
ต่ำกว่า 5,000 บาท		3.96	.51	.04	.13	3.89	4.04
5,001-10,000 บาท		3.89	.46	.04	.12	3.81	3.97
10,001-15,000 บาท		3.87	.51	.07	.13	3.74	4.00
15,001-20,000 บาท		3.96	.57	.10	.14	3.75	4.17
สูงกว่า 20,000 บาท		4.16	.56	.13	.13	3.88	4.44
สิทธิการรักษา							
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		3.98	.56	.06	.14	3.86	4.10
ประกันสังคม		3.91	.48	.04	.12	3.83	3.99
บัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียม		3.97	.56	.07	.14	3.82	4.11
บัตรทองเสียค่าธรรมเนียม-30บาท		3.89	.46	.04	.12	3.80	3.98
จ่ายเงินเอง		4.01	.47	.08	.12	3.84	4.18

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	ด้านอรรถยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ				
	\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95% c.i. for mean	
					Lower	upper
ประสบการณ์การรับบริการ						
ไม่เคยมารับบริการ	3.93	.51	.06	.13	3.81	4.05
1-2 ครั้ง	3.88	.50	.05	.13	3.78	3.99
3-5 ครั้ง	3.89	.46	.05	.12	3.78	3.99
6-10 ครั้ง	4.00	.53	.06	.13	3.88	4.13
มากกว่า 10 ครั้ง	3.97	.51	.05	.13	3.88	4.06
ลักษณะการเจ็บป่วย						
โรคเฉียบพลัน	3.93	.50	.03	.13	3.87	3.99
โรคเรื้อรัง	3.96	.51	.04	.13	3.88	4.04
ตรวจสุขภาพ	3.76	.41	.11	.11	3.53	3.99

ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการของผู้มารับบริการพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา ประสบการณ์การรับบริการและลักษณะการเจ็บป่วย มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20) มีการกระจายปานกลาง ยกเว้นปัจจัยด้านสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ ที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00) มีการกระจายค่อนข้างน้อย โดยเพศชาย ผู้รับบริการที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ไม่ได้ศึกษา มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท เคยมารับบริการมากกว่า 10 ครั้ง/ปี และมารับบริการด้วยโรคเรื้อรัง มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ในปัจจัยเดียวกัน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและ
ลักษณะการเจ็บป่วย

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ				
	\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95%c.i.for mean	
					Lower	upper
เพศ						
ชาย	3.87	.52	.04	.13	3.79	3.94
หญิง	3.83	.52	.03	.14	3.76	3.89
อายุ						
15-20 ปี	3.76	.51	.08	.14	3.61	3.92
21-29 ปี	3.76	.48	.05	.13	3.67	3.85
30-39 ปี	3.83	.53	.05	.14	3.73	3.94
40-49 ปี	3.84	.50	.05	.13	3.73	3.95
50-59 ปี	3.92	.52	.07	.13	3.78	4.06
>60 ปี	4.03	.56	.08	.14	3.86	4.19
สถานภาพสมรส						
โสด	3.82	.48	.05	.13	3.72	3.92
สมรส	3.83	.52	.03	.14	3.77	3.89
หม้าย	3.94	.62	.13	.16	3.68	4.20
หย่า	3.92	.54	.16	.14	3.57	4.26
แยกกันอยู่	4.31	.48	.21	.11	3.72	4.91
ระดับการศึกษา						
ไม่ได้ศึกษา	4.09	.71	.21	.17	3.62	4.57
ประถมศึกษา	3.89	.52	.04	.13	3.81	3.96
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.87	.50	.06	.13	3.75	3.99
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ	3.74	.48	.06	.13	3.63	3.86
เทียบเท่า						
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.74	.40	.08	.11	3.58	3.90
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.94	.49	.09	.12	3.77	4.11
สูงกว่าปริญญาตรี	3.54	.84	.38	.24	2.50	4.59

ตารางที่ 6 ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ				
	\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95%c.i.for mean	
					Lower	upper
ระดับการศึกษา	3.64	.55	.11	.15	3.42	3.86
กำลังศึกษา						
รายได้						
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.89	.53	.04	.14	3.81	3.96
5,001-10,000 บาท	3.83	.48	.04	.13	3.75	3.91
10,001-15,000 บาท	3.74	.52	.07	.14	3.60	3.87
15,001-20,000 บาท	3.83	.53	.10	.14	3.63	4.03
สูงกว่า 20,000 บาท	3.90	.58	.14	.15	3.62	4.19
สิทธิการรักษา						
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.86	.57	.06	.15	3.74	3.98
ประกันสังคม	3.79	.48	.04	.13	3.71	3.87
บัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียม	3.91	.61	.08	.16	3.75	4.06
บัตรทองเสียค่าธรรมเนียม- 30 บาท	3.82	.45	.04	.12	3.74	3.91
จ่ายเงินเอง	3.96	.53	.09	.13	3.76	4.15
ประสบการณ์การรับบริการ						
ไม่เคยมารับบริการ	3.77	.53	.06	.14	3.65	3.89
1-2 ครั้ง	3.76	.50	.05	.13	3.66	3.87
ประสบการณ์การรับบริการ (ต่อ)						
3-5 ครั้ง	3.84	.50	.06	.13	3.72	3.96
6-10 ครั้ง	3.88	.55	.07	.14	3.75	4.01
มากกว่า 10 ครั้ง	3.92	.51	.05	.13	3.83	4.02

ตารางที่ 6 ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ				
	\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95%c.i.for mean	
					Lower	upper
ลักษณะการเจ็บป่วย						
โรคเฉียบพลัน	3.82	.50	.03	.13	3.75	3.88
โรคเรื้อรัง	3.89	.54	.04	.14	3.81	3.98
ตรวจสุขภาพ	3.70	.49	.13	.13	3.42	3.97

ความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการ พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา ประสบการณ์การรับบริการและลักษณะการเจ็บป่วย มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก(ใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20) มีการกระจายปานกลาง โดยเพศชาย ผู้รับบริการที่มีอายุ60ปีขึ้นไป สถานภาพสมรสแยกกันอยู่ ไม่ได้ศึกษา มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท เคยมารับบริการมากกว่า10 ครั้ง/ปี และมารับบริการด้วยโรคเรื้อรัง มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ในปัจจัยเดียวกัน ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและ

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	ด้านคุณภาพของบริการ				
	\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95%c.i.for mean	
					Lower	upper
ลักษณะการเจ็บป่วย						
เพศ						
ชาย	3.88	.57	.04	.15	3.80	3.97
หญิง	3.84	.49	.03	.13	3.78	3.90
อายุ						
15-20 ปี	3.76	.51	.08	.14	3.61	3.92
21-29 ปี	3.80	.48	.05	.12	3.71	3.89
30-39 ปี	3.78	.53	.05	.14	3.68	3.88
40-49 ปี	3.89	.50	.05	.13	3.78	4.00

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	ด้านคุณภาพของบริการ				
	\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95%c.i.for mean	
					Lower	upper
อายุ (ต่อ)						
50-59 ปี	3.94	.52	.07	.16	3.77	4.11
>60 ปี	4.04	.56	.08	.13	3.88	4.19
สถานภาพสมรส						
โสด	3.86	.47	.05	.12	3.76	3.96
สมรส	3.83	.54	.03	.14	3.77	3.90
หม้าย	3.98	.59	.12	.15	3.73	4.22
หย่า	3.94	.51	.15	.13	3.61	4.27
แยกกันอยู่	4.13	.49	.22	.12	3.53	4.47
ระดับการศึกษา						
ไม่ได้ศึกษา	4.09	.76	.23	.19	3.58	4.60
ประถมศึกษา	3.86	.56	.04	.15	3.78	3.95
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.91	.50	.06	.13	3.79	4.02
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.76	.44	.05	.12	3.65	3.87
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.79	.42	.08	.11	3.62	3.96
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.99	.49	.08	.12	3.81	4.16
สูงกว่าปริญญาตรี	3.71	.65	.29	.18	2.90	4.52
กำลังศึกษา	3.71	.48	.09	.13	3.51	3.90
รายได้						
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.85	.52	.04	.14	3.77	3.93
5,001-10,000 บาท	3.82	.49	.04	.13	3.82	3.74
10,001-15,000 บาท	3.86	.61	.08	.16	3.70	4.01
15,001-20,000 บาท	3.90	.53	.10	.14	3.71	4.10
สูงกว่า 20,000 บาท	4.03	.48	.11	.12	3.79	4.27

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	ด้านคุณภาพของบริการ				
	\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95%c.i.for mean	
					Lower	upper
สิทธิการรักษา						
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.90	.54	.06	.14	3.79	4.02
ประกันสังคม	3.82	.49	.04	.13	3.74	3.90
บัตรทอง ไม่เสียค่าธรรมเนียม	3.85	.58	.07	.15	3.70	4.00
บัตรทองเสียค่าธรรมเนียม- 30 บาท	3.81	.46	.04	.12	3.72	3.90
จ่ายเงินเอง	3.92	.51	.09	.13	3.74	4.11
ประสบการณ์การรับบริการ						
ไม่เคยมารับบริการ	3.85	.48	.06	.12	3.74	3.97
1-2 ครั้ง	3.80	.49	.05	.13	3.69	3.90
3-5 ครั้ง	3.78	.45	.05	.12	3.68	3.88
6-10 ครั้ง	3.89	.59	.07	.15	3.75	4.03
มากกว่า10 ครั้ง	3.90	.53	.05	.14	3.80	3.99
ลักษณะการเจ็บป่วย						
โรคเฉียบพลัน	3.83	.48	.03	.13	3.77	3.89
โรคเรื้อรัง	3.90	.59	.05	.15	3.81	3.99
ตรวจสุขภาพ	3.73	.45	.12	.12	3.48	3.97

ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่าทุกปัจจัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด(ใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ย 3.41- 4.20=ระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00= ระดับมากที่สุด) มีการกระจายในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก เพศชายและหญิงมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (\bar{x} =4.13 เพศชาย s.d.=.63และเพศหญิง s.d.=.64) ผู้รับบริการกลุ่มอายุ40-49 ปีและกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทและสูงกว่า 20,000 บาท ผู้ที่ใช้สิทธิบัตรทอง ทั้งไม่เสียค่าธรรมเนียมและเสียค่าธรรมเนียม30บาทและผู้ที่เคยมารับบริการที่โรงพยาบาลนี้มากกว่า10ครั้ง/ปี

มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับมาก
ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและ

ลักษณะการเจ็บป่วย		ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ				
ปัจจัย	ความพึงพอใจ	\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95%c.i.for mean
						Lower upper
เพศ						
ชาย		4.13	.63	.05	.15	4.04 4.23
หญิง		4.13	.64	.04	.15	4.05 4.21
อายุ						
15-20 ปี		4.07	.63	.10	.15	3.88 4.26
21-29 ปี		4.01	.69	.07	.17	3.87 4.15
30-39 ปี		4.12	.65	.06	.16	3.99 4.25
40-49 ปี		4.24	.57	.06	.13	4.11 4.36
50-59 ปี		4.07	.60	.08	.15	3.91 4.24
>60 ปี		4.36	.57	.08	.13	4.19 4.53
สถานภาพสมรส						
โสด		4.09	.63	.07	.15	3.96 4.22
สมรส		4.15	.64	.04	.15	4.08 4.23
หม้าย		4.04	.62	.13	.15	3.78 4.31
หย่า		4.00	.60	.17	.15	3.62 4.38
แยกกันอยู่		4.40	.55	.24	.13	3.72 5.08
ระดับการศึกษา						
ไม่ได้ศึกษา		4.09	.70	.21	.17	3.62 4.56
ประถมศึกษา		4.19	.61	.04	.15	4.10 4.28
มัธยมศึกษาตอนต้น		4.19	.62	.07	.15	4.05 4.34
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ เทียบเท่า		4.00	.69	.08	.17	3.84 4.16

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ				
	\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95% c.i. for mean	
					Lower	upper
ระดับการศึกษา(ต่อ)						
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.96	.72	.14	.18	3.67	4.25
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.24	.61	.11	.13	4.02	4.46
สูงกว่าปริญญาตรี	3.80	.45	.20	.12	3.24	4.36
กำลังศึกษา	4.04	.60	.12	.15	3.80	4.28
รายได้						
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.23	.58	.04	.14	4.15	4.32
5,001-10,000 บาท	4.10	.69	.06	.17	3.98	4.21
10,001-15,000 บาท	3.95	.67	.09	.17	3.78	4.12
15,001-20,000 บาท	4.00	.59	.11	.15	3.78	4.22
สูงกว่า 20,000 บาท	4.28	.46	.11	.11	4.05	4.51
สิทธิการรักษา						
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.05	.61	.07	.15	3.92	4.18
ประกันสังคม	4.05	.69	.06	.17	3.93	4.16
บัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียม	4.37	.55	.07	.13	4.23	4.51
บัตรทองเสียค่าธรรมเนียม- 30 บาท	4.27	.56	.05	.13	4.16	4.37
จ่ายเงินเอง	3.84	.58	.10	.15	3.62	4.05
ประสบการณ์การรับบริการ						
ไม่เคยมารับบริการ	4.16	.65	.08	.16	4.01	4.32
1-2 ครั้ง	4.01	.66	.07	.16	3.87	4.15
3-5 ครั้ง	4.08	.62	.07	.15	3.94	4.23
6-10 ครั้ง	4.19	.57	.07	.14	4.05	4.32
มากกว่า 10 ครั้ง	4.21	.64	.06	.15	4.09	4.32

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจ	ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ				
	\bar{x}	s.d.	s.e.	c.v.	95% c.i. for mean	
					Lower	upper
ลักษณะการเจ็บป่วย						
โรคเฉียบพลัน	4.11	.64	.04	.16	4.03	4.19
โรคเรื้อรัง	4.20	.60	.05	.14	4.10	4.29
ตรวจสุขภาพ	3.87	.74	.19	.19	3.46	4.28

เมื่อศึกษาความพึงพอใจโดยรวมจำแนกรายด้านแล้วพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมากที่สุด (ร้อยละ 82.6 $\bar{x}=4.13$ s.d.=.63) รองลงมาเป็นด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ (ร้อยละ 78.8 $\bar{x}=3.94$ s.d.=.50) และด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจจำแนกรายด้าน โดยรวมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาฯ (n=428)

ความพึงพอใจ	ร้อยละ	\bar{x}	s.d.	c.v.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	77.6	3.88	0.48	.12	มาก
ด้านการประสานของบริการ	76.0	3.80	0.71	.19	มาก
ด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	78.8	3.94	0.50	.13	มาก
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	76.8	3.84	0.52	.14	มาก
ด้านคุณภาพของบริการ	77.0	3.85	0.52	.14	มาก
ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	82.6	4.13	0.63	.15	มาก

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ศึกษาความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก ที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้มารับบริการที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกจำนวน 428 ราย ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2548 ในวันและเวลาราชการ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา ประสิทธิภาพการรับบริการและลักษณะของความเจ็บป่วย ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งสร้างจากกรอบแนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการของอเดย์และแอนเดอร์เซน โดยพัฒนาเครื่องมือจากแบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการของ อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542) ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงทางเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน นำมาทดสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha's coefficient) ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุด พบว่าแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ข้อคำถามของส่วนความพึงพอใจในภาพรวมของแผนกผู้ป่วยนอก มีความเชื่อถือได้ในระดับ .90 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อห้องบัตร มีความเชื่อถือได้ระดับ .89 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อห้องตรวจโรค มีความเชื่อถือได้ระดับ .94 ข้อคำถามความพึงพอใจต่อห้องยา มีความเชื่อถือได้ระดับ .93 จึงนำแบบสอบถามไปใช้จริงกับ

กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ด้วยร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และ สัมประสิทธิ์ของการกระจาย (Coefficient of Variation:CV)

สรุปผลการวิจัย

5.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

พบว่าผู้มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยในทุกๆ 10 คนที่มารับบริการจะเป็นเพศหญิง 6 คน เพศชาย 4 คน เป็นผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 20-49 ปี 5 คน สมรสแล้ว 7 คน จบการศึกษาระดับประถมศึกษา 4 คน

มัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย 3 คน มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 7 คน ใช้สิทธิการรักษาประกันสังคม และสิทธิบัตรทองใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่ มารับบริการด้วยโรคเฉียบพลันถึง 6 คน

5.2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก เมื่อจำแนกความพึงพอใจรายด้านพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมากที่สุด ($\bar{x}=4.13$ s.d.=.63) รองลงมาคือด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.94$ s.d.=.50) และด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ($\bar{x}=3.88$ s.d.=.48)

ลักษณะบุคคลและลักษณะของการเจ็บป่วย

พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก และมีบางปัจจัยที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ดังนี้

เพศ พบว่า เพศชายมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงทั้ง 5 ด้าน ยกเว้นด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการที่เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจเท่ากัน โดยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.41-4.20$) ค่าการกระจายน้อยถึงปานกลาง(c.v. ไม่เกิน 30%)

อายุ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ผู้รับบริการที่อยู่ในกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจทั้ง 6 ด้านมากกว่ากลุ่มอายุอื่น โดยระดับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.21-5.00$) ค่าการกระจายปานกลางค่อนข้างไปทางกระจายมาก

สถานภาพสมรส พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส แยกกันอยู่ หม้าย หย่า มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าสถานภาพสมรสอื่นๆ และผู้ที่มีสถานภาพสมรสแยกกันอยู่มีระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.21-5.00$) ค่าการกระจายนอกจากความสะดวกที่ได้รับจากบริการซึ่งมีค่าการกระจายน้อยแล้ว ค่าการกระจายด้านที่เหลือกระจายปานกลางค่อนข้างไปทางกระจายมาก

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ไม่ได้ศึกษา(ไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา)และผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ แต่ค่าการกระจายของกลุ่มผู้ที่ไม่ได้ศึกษากระจายค่อนข้างไปทางกระจายมาก

(c.v.=.29) โดยพบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.24$)

รายได้ พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ มากกว่า 10,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และพบว่าความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยด้านนี้มีค่าการกระจายน้อยถึงปานกลางค่อนข้างกระจายมาทางน้อย

ด้านสิทธิการรักษา พบว่าผู้รับบริการที่ใช้สิทธิการรักษา จ่ายเงินเอง สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจและสิทธิบัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียม มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าสิทธิอื่นๆ ยกเว้นความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการที่ผู้ใช้สิทธิบัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียมและเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและผู้รับบริการที่จ่ายเงินเองเมื่อใช้บริการมีความพึงพอใจด้านนี้น้อยกว่าสิทธิการรักษาอื่นๆ

ประสบการณ์การรับบริการ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานของบริการ ด้านอخصยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการสูงกว่าด้านอื่นในผู้รับบริการที่เคยรับบริการ 6-10 ครั้ง/ปี ส่วนคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านคุณภาพของบริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ สูงในผู้รับบริการที่เคยรับบริการมากกว่า 10 ครั้ง/ปี

ลักษณะของการเจ็บป่วย พบว่า ผู้มารับบริการด้วยโรคเรื้อรังมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่า ผู้มารับบริการด้วยโรคเฉียบพลันและตรวจสุขภาพ โดยมีค่าการกระจายน้อยค่อนข้างไปทางกระจายปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะเพศหญิงเป็นเพศที่มีความสนใจต่อสุขภาพมากกว่าเพศชาย กลุ่มอายุ 20-30 ปี มีสัดส่วนของการมารับบริการมากที่สุด เนื่องจากเป็นกลุ่มที่กำลังอยู่ในวัยที่ใช้แรงงาน จึงไม่ใส่ใจในการรักษาสุขภาพจนทำให้เจ็บป่วยบ่อย จะเห็นว่าในกลุ่มผู้ที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าคุณสิริธร ใช้สิทธิประกันสังคม และมารับบริการด้วยโรคเฉียบพลันมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งในพื้นที่อำเภอโพธาราม มีแหล่งนิคมอุตสาหกรรมประชาชนส่วนใหญ่จึงไปทำงานตามโรงงานในพื้นที่และสถานบริการสาธารณสุขในพื้นที่จึงเป็นสถานบริการที่ผู้ใช้สิทธิประกันสังคมเลือกใช้บริการ ทางด้านสถานภาพสมรสส่วน

ใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ ซึ่งเป็นไปตามลักษณะทางธรรมชาติของสังคมที่ส่วนใหญ่ประชาชนมักจะแต่งงานและกำลังสร้างฐานะทางสังคม ผู้รับบริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ซึ่งเป็นไปตามกลไกของสังคมเนื่องจากผู้ที่มีความรู้ต่ำมักจะเป็นผู้ใช้แรงงานและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มากนัก

ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เพศชายมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง อาจเป็นเพราะโดยธรรมชาติเพศหญิงใส่ใจในรายละเอียดของบริการมากกว่าเพศชาย กลุ่มผู้รับบริการที่อายุ 60 ปีขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอายุอื่น อาจเนื่องมาจากเป็นกลุ่มที่มารับบริการด้วยโรคเรื้อรัง ต้องมารับบริการตามนัด มีความเข้าใจในบริการที่จำเป็นต้องแบ่งปันให้ซึ่งกันและกัน หรืออาจจะเกิดจากการจัดระบบของบริการจากโรงพยาบาลที่ให้การบริการที่เสมอภาคจึงทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อนงค์ เอื้อวัฒนา(2542 : 95-97) ที่ศึกษาพบว่าอายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่มีรายได้สูงกว่า 10,000 บาทต่อเดือน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านนี้สูงกว่ากลุ่มผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฤดี เนื่องผาสุขและคณะ(2537 : 34) ศึกษาพบว่าผู้ที่มีรายได้สูงมีความพึงพอใจในบริการมากกว่าผู้มีรายได้ต่ำ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีรายได้สูงมีความพึงพอใจที่จะเลือกใช้บริการที่ใดก็ได้ ดังนั้นเมื่อเลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเจ็ดเสมียนจึงมีความพึงพอใจน่ายกก่อนแล้วจึงทำให้ระดับความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า ส่วนด้านสิทธิการรักษาผู้รับบริการที่จ่ายเงินเอง สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และสิทธิบัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียม ประสิทธิภาพการรับบริการ 6-10 ครั้ง/ปี และลักษณะการเจ็บป่วยที่มารับบริการพบว่าผู้ที่มารับบริการด้วยโรคเรื้อรัง มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ มากกว่ากลุ่มอื่นๆ ในปัจจัยเดียวกันนั้น อาจเนื่องมาจากกลุ่มผู้รับบริการที่จ่ายเงินเองเมื่อใช้บริการ มีรายได้สูงพอและพึงพอใจในค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับสิทธิการรักษาของผู้รับบริการ และประสิทธิภาพการรับบริการ

ความพึงพอใจด้านการประสานของบริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากพบว่าปัจจัยเพศ อายุ รายได้ สิทธิการรักษา ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประสิทธิภาพการรับบริการ 6-10 ครั้ง/ปี ลักษณะการเจ็บป่วยโรคเรื้อรัง เป็นไปในแนวทางเดียวกับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ

ความพึงพอใจด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติของผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากพบว่าปัจจัยเพศ อายุ ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้ สิทธิการรักษา ประสิทธิภาพการรับบริการ 6-10 ครั้ง/ปี ลักษณะการเจ็บป่วยโรคเรื้อรัง เป็นไปในแนวเดียวกับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ

ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา ลักษณะการเจ็บป่วยเป็นไปในแนวเดียวกับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ส่วนด้านประสบการณ์การรับบริการที่มากกว่า 10 ครั้ง/ปี มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านนี้มากกว่าประสบการณ์การรับบริการที่น้อยกว่า

ด้านคุณภาพของบริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก พบว่าปัจจัยเพศ อายุ รายได้ สิทธิการรักษาประสบการณ์การรับบริการ 6-10 ครั้ง/ปี ลักษณะการเจ็บป่วยโรคเรื้อรัง เป็นไปในแนวเดียวกับความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ

ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมากถึงมากที่สุด ปัจจัยเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจเท่ากัน กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทและสูงกว่า 20,000 บาท ผู้ที่ใช้สิทธิบัตรทองไม่เสียค่าธรรมเนียมและเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท ผู้ที่เคยรับบริการมากกว่า 10 ครั้ง/ปี มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับสูงสุด ซึ่งน่าจะเป็นผลสืบเนื่องจากการที่รัฐบาลมีนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการให้ได้มากที่สุด ส่วนผู้ที่มีรายได้สูงก็มีกำลังเพียงพอในการจ่ายค่าบริการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการของทุกหน่วยงานบริการในโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน รวมทั้งประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายในคือ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ทุกระดับและประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายนอก คือ ผู้ป่วยญาติผู้ป่วย และนำข้อมูลที่ได้มาเสนอในภาพรวมให้ผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลนำไปกำหนดนโยบายในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ โดยรวมขององค์กร

2. ควรจะต้องมีการศึกษาถึงคุณภาพบริการตามมาตรฐานของโรงพยาบาลที่ควรมีเพื่อผ่านการรับรองคุณภาพ(Hospital Accreditation) เพื่อนำมาศึกษาเป็นตัวแปรต้นหาความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. กองการพยาบาล. คู่มือการบริหารงานฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์, 2533.

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

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

คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 . “แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549.” กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2544.

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 7-8. พิมพ์ครั้งที่ 6 : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545.

ฤดี เนื่องผาสุข และคณะ. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกในเวลาราชการ โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน.” รายงานการวิจัย, 2537.

ทรงทิพย์ วงศ์พันธ์. “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.

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

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

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

- บั้งอร ผงผ่าน. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน : กรณีศึกษา โรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- เบญญา ลวกไชสง. “ความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยประชากรและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.
- เบญจพร พุฒคำ. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547.
- ปิยวรรณ ประคุณคงชัย. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐ: ศึกษากรณี จังหวัดนครสวรรค์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533.
- ลลิตา กระจ่างโพธิ์. “ความพึงพอใจในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพ 30 บาท รักษาทุกโรคของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา.” สารนิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.
- วิเชียร เกตุสิงห์. การแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+. กรุงเทพมหานคร : ชมรมผู้สนใจงานวิจัยทางการศึกษา, 2543.
- _____ คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2543.
- วิศิษฐ์ พิชัยสนธิ และสัมฤทธิ์ โปธา. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2538.
- วีรพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด, 2539
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญ์ ลักษณ์ตานนท์และศุภกร เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา, 2539.
- สมเจตน์ ไวยาทยาการ. หลักการวิจัย. นครปฐม : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2544.

- สมชาติ โตรักษา.การบริหารโรงพยาบาลยุคใหม่.เอกสารวิชาการสมาคมผู้บริหารโรงพยาบาลประเทศไทย ชุดที่ 7 .กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ผลิตและพัฒนาสื่อสาธาณสุข, 2540.
- สุรพล พยอมแย้ม. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กาญจนบุรี : สำนักพิมพ์ธรรมเมธี-สหายพัฒนาการพิมพ์, 2545.
- สุวิมล ศิริกานันท์. การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์:แนวทางสู่การปฏิบัติ.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร สาขาวิชาเอกบริหาร โรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
- อารี เพชรสุด. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทเนติกุลการพิมพ์(2541)จำกัด, 2537.
- อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ธีรจินดา. การบริหารโรงพยาบาล1. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, 2527.
- อรพินท์ ไชยพะยอม “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธาณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธาณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.

ภาษาต่างประเทศ

- 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.
- Best , J.W. Research in Education. 3thed.London : N.J. Prentice-Hall,1977.
- Kotler, P. Marketing Management : analysis planning implementation and control. 8thed. Englewood Cliffs, N.j. : Prentice-Hall, 1994.
- Millet,John D. Management in Public service. New York: McGraw-Hill Book Company,1954.
- Wolman,B.B. Dictionary of behavioral science. New York: Van Nostrand Reinhold, 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	N of 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
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 ANALYSIS - SCALE (ALPHA)**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

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of 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
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

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of 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
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 ANALYSIS - SCALE (ALPHA)**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	4.1000	.7071	50.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of 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

ตาราง ก แสดงร้อยละของกลุ่ม ตัวอย่าง จำแนกตามระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบน
มาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน

ข้อ	ข้อความถาม	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	s.d.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1.	โรงพยาบาลแห่งนี้ตั้งอยู่ใน แหล่งชุมชนสะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	41.6	49.1	9.1	0	0.2	4.32	0.65
2.	ป้ายหรือเครื่องหมายบอกที่ตั้ง และทิศทางชัดเจน	33.6	50.5	15.2	0.5	0.2	4.17	0.71
3.	ระบบระบายอากาศภายใน โรงพยาบาล	31.1	47.9	19.4	1.6	0	4.08	0.75
4.	ความสะดวกเป็นระเบียบของ พื้นทางเดินและอาคารสถานที่	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.	การจัดสถานที่ในการรับบริการ ตามลำดับโดยไม่ต้องเดินย้อน ไปมา	30.4	48.6	20.1	0.7	0.2	4.08	0.74
7.	ที่พักเก้าอี้นั่งคอยรับบริการที่ โรงพยาบาลจัดไว้	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.	การจัดบริการหนังสือพิมพ์ไว้ ให้ผู้ป่วยและญาติอ่าน	16.8	43.2	35.7	4.2	0	3.73	0.79
10.	มีโทรทัศน์เพื่อให้สุศึกษา เกี่ยวกับความรู้เรื่องโรคต่างๆ ให้แก่ผู้ป่วยและญาติ	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.	ความรวดเร็วในการส่งผู้ป่วย ไปรับบริการตามจุดต่างๆ เช่น ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้อง ตรวจเลือด ห้องเอ็กซเรย์	14.7	53.3	29.7	2.3	0	3.80	0.71

ตาราง ก (ต่อ)

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	s.d.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
13.	การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว 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.	การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว 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
6.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับสภาพงาน	30.6	56.8	12.4	0.2	0	4.18	0.64
7.	การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมีปัญหาข้อใจ	15.4	52.1	29.0	3.0	0.5	3.79	0.75
	ห้องตรวจโรค							
1.	ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องตรวจโรค	14.7	45.6	36.7	2.6	0.5	3.71	0.76
2.	เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมาขอรับบริการ	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

ตาราง ก (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	s.d.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
4.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับสภาพงาน	23.8	63.3	12.6	0.2	0	4.11	0.60
5.	การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมีปัญหาข้อใจ	21.0	47.9	29.4	1.6	0	3.88	0.75
6.	ท่านสามารถขอรับการรักษาต่อเนื่องจากแพทย์คนเดิมตามที่ท่านต้องการได้	23.8	51.6	23.8	0.7	0	3.99	0.71
7.	กิริยามารยาทในการให้บริการของแพทย์	25.0	50.5	24.1	0.2	0.2	4.00	0.72
8.	แพทย์ตั้งใจรับฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของท่าน	24.8	48.8	25.9	0.5	0	3.98	0.73
9.	ความละเอียดของแพทย์ในการตรวจร่างกายท่าน	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.	การให้คำแนะนำในการดูแลรักษาผู้ป่วยจากแพทย์	20.8	47.4	28.7	3.0	0	3.86	0.77
12.	ความพร้อม ทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษาโรค	10.3	34.6	46.7	7.9	0.2	3.54	1.63
13.	ความชำนาญของพยาบาลในการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษาโรค	15.0	45.3	39.3	0.2	0.2	3.75	0.71
14.	กิริยามารยาทในการให้บริการของพยาบาล	20.8	53.7	24.1	1.4	0	3.94	0.71
15.	คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวที่ท่านได้รับจากพยาบาล	18.9	48.4	40.4	2.1	0.2	3.84	0.76

ตาราง ก (ต่อ)

ข้อ	ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					\bar{X}	s.d.
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	ห้องจ่ายยา							
1.	ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องจ่ายยา	12.9	43.9	42.3	0.9	0	3.69	0.70
2.	การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ขึ้นตอนไม่ซับซ้อน	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
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.	การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับสภาพงาน	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.	การตอบข้อซักถามเมื่อท่านมีปัญหาข้อใจ	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.	ค่ารักษาพยาบาลและค่ายา	27.6	58.2	14.3	0	0	4.13	0.63

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
 เดินทางสะดวก เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลแห่งนี้
 มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ อุปกรณ์เครื่องมือการแพทย์ทันสมัย
 ค่ารักษาไม่แพง สถานที่สะดวกสบาย
 ตามสิทธิการรักษา อื่นๆระบุ.....

9. ในช่วงเวลา 1 ที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการรักษาจากแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้มาก่อนหรือไม่
- 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. ที่พักเก้าอี้นั่งคอยรับบริการที่โรงพยาบาลจัดไว้					
8. การบริการน้ำดื่ม					
9. การจัดบริการหนังสือพิมพ์ไว้ให้ผู้ป่วยและญาติอ่าน					
10. มีโทรทัศน์เพื่อให้ดูศึกษาเกี่ยวกับความรู้เรื่องโรคต่างๆ แก่ผู้ป่วยและญาติ					

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

ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการท่านอย่างเต็มที่ทุกครั้ง					
4.การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ สะอาด เรียบร้อยเหมาะสมกับสภาพงาน					
5. การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมีปัญหาข้องใจ					
6. ท่านสามารถขอรับการรักษาต่อเนื่องจากแพทย์คนเดิมตามที่ท่านต้องการได้					
7. กิริยามารยาทในการให้บริการของแพทย์					
8. แพทย์ตั้งใจรับฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของท่าน					
9. ความละเอียดของแพทย์ในการตรวจร่างกายท่าน					
10. ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรค					
11. การให้คำแนะนำในการดูแลรักษาผู้ป่วยจากแพทย์					
12.ความพร้อม ทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษาโรค					
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 สะอาด เรียบร้อยเหมาะสมกับสภาพงาน					
7. คำอธิบายในการใช้ยาที่ท่านได้รับจากเภสัชกร					
8. การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมีปัญหาข้องใจ					
9. ท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากโรงพยาบาลแห่งนี้					
10. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล					

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางอุษณีย์ พงษ์สัมฤทธิ์
 ที่อยู่ 20/17 ถนนสมบุญกุล ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง
 จังหวัดราชบุรี 70000
 ที่ทำงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากท่อ อำเภอปากท่อ
 จังหวัดราชบุรี 70140

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2535 สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต
 จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
 พ.ศ.2547 ศึกษาต่อระดับปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ

บัณฑิตมหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2528 - 2538 เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากท่อ
 พ.ศ. 2538 - ปัจจุบัน นักวิชาการสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขอำเภอปากท่อ