

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก
ที่โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมืองจังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก
ที่โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมืองจังหวัดพะเยา



กรรณิการ์ สุวรรณกุล

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีคณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่องได้พิจารณาการศึกษา
ต้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง“ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก
ที่โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....
(นายแพทย์ วิชัย เทียนถาวร)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นพรัก)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2556



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลงด้วยดี ด้วยการได้รับการสนับสนุนและคำแนะนำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน รวมทั้งกำลังใจและความช่วยเหลือจากเพื่อน ๆ พี่น้อง ๆ และเจ้าหน้าที่ทั้งหลายจากแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยามาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ นพ.วิชัย เทียนถาวร อาจารย์ที่ปรึกษา และดร.สมชาย จาดศรี อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา

1. ดร.ชาลี ทองเรือง รองคณบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยพะเยา
2. นพ.เชียรชัย คฤหโยธิน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะเยา
3. นพ.อัสดง วรรณจักร แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลพะเยา
4. ดร.สันธิวัฒน์ พิทักษ์พล คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
5. ดร.วาสนา ณ ฝัน คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
6. อาจารย์ศรีสุตา เจริญดี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
7. คุณศิริพร คันธวงศา หัวหน้างานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา

ขอขอบคุณผู้ให้การสนับสนุนและคำแนะนำในการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล ในการวิจัย ขอขอบคุณหัวหน้างานเวชระเบียนที่อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล รวมทั้งขอขอบคุณผู้ตอบ แบบสอบถามทุกท่าน

ขอบคุณทุกท่านกำลังใจจากคนในครอบครัว ที่ช่วยเป็นกำลังใจและให้ความรัก พร้อมให้การสนับสนุนมาตลอดจนการทำวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี

คุณค่าจากผลการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ขอมอบและอุทิศต่ออาจารย์ผู้สอนหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิตรุ่นที่ 10 ของมหาวิทยาลัยพะเยา อาจารย์ที่ปรึกษาตลอดจนผู้มีคุณูปการของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองทุกท่าน

กรรณิการ์ สุวรรณกุล

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอก ที่โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ผู้ศึกษาค้นคว้า	กรรณิการ์ สุวรรณกุล
ที่ปรึกษา	นพ.วิชัย เทียนถาวร
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ส.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555
คำสำคัญ	ปัจจัย ความพึงพอใจ ผู้ป่วยนอก

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่ายมีระบบจำนวน 300 รายเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 9 ด้านทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 7 ด้าน ได้แก่ ห้องตรวจโรค ห้องจ่ายยา ห้องจ่ายเงิน จุดคัดกรองห้องบัตรสภาพทั่วไป และห้องอาหาร โดยที่ด้านห้องน้ำและอาคารที่จอดรถ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการกับปัจจัย ได้แก่ อายุ สภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา แผนกที่มาใช้บริการ เวลาที่มาใช้บริการ ระยะเวลาที่รอคอย และลักษณะการเจ็บป่วย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

Title FACTORS EFFECTING SATISFACTION OF OUTPATIENT DEPARTMENT, PHAYAO HOSPITAL, MUANG DISTRICT, PHAYAO PROVINCE

Author Kunnikar Suwannakool

Advisor Dr. Vichai Tientavorn

Academic Paper Independent Study M.P.H., University of Phayao, 2012

Keywords Effecting, Satisfaction, Out Patient Department

ABSTRACT

The purposes of this research were to study patient satisfaction and to identify factors affecting patient satisfaction with services of outpatient department (OPD) at Phayao hospital. Samples were collected systematically under some specify criterion. The sampling group consisted of 300 literacy outpatients. The tool for this study was questionnaire contained 9 categories. All data were analyzed by the descriptive statistic. Results showed that overall patientsatisfaction level on OPD ofPhayao hospital was at high level. Seven categories including outpatient room,pharmacy room, cashier room, triage center, registration center, general conditions and cafeteria were at high satisfaction levelsbut toilet and car parking space wererat moderate satisfaction levels. The relationships between satisfaction and factors including age,status, education, occupation, income, exercise treatment,section service, service time,waiting time, and the type of illnesswere significantly difference ($p < 0.05$).

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
3 วิธีดำเนินการวิจัย	18
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล	21
การวิเคราะห์ข้อมูล	22
ระยะเวลาในการดำเนินงาน.....	22

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	23
ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลพะเยา	27
ส่วนที่ 3 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยาอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.....	28
5 บทสรุป	58
สรุปผลการวิจัย	59
อภิปรายผลการวิจัย.....	61
ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม.....	67
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	72
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า	82

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ลักษณะทั่วไปของประชากร	44
2 ปัจจัยในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลพะเยา โดยให้เลือกเหตุผลที่ทำให้ ผู้มารับบริการตัดสินใจมารับบริการที่โรงพยาบาลพะเยา	27
3 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามเพศ ชาย-หญิง	28
4 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามกลุ่มอายุ	30
5 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามสถานภาพสมรส.....	32
6 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกระดับการศึกษาสูงสุด.....	35
7 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามอาชีพ	38
8 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามรายได้ต่อเดือน.....	41
9 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามสิทธิการรักษา	42
10 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกแผนกที่มารับบริการ	45
11 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามเวลาที่มารับบริการ	51
12 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามระยะเวลารอคอยเฉลี่ย	53
13 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วย นอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ กับจำนวน คนไข้.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามลักษณะการเจ็บป่วย	55
15	ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.....	57



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลเป็นองค์กรสุขภาพที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพแก่ประชาชน ซึ่งหัวใจหลักในการบริหารงานของโรงพยาบาลจึงมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ แต่ในสถานการณ์ปัจจุบัน หลังจากมีการปฏิรูประบบสาธารณสุขโดยประชาชนเริ่มใส่ใจกับสุขภาพมากขึ้น ได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น การสื่อสารมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทัดเทียมและทั่วถึงตามระบบการประกันสุขภาพถ้วนหน้า แต่ในขณะเดียวกันจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการกลับไม่ได้เพิ่มขึ้นตามเป็นสัดส่วนเพราะถูกจำกัดจำนวนโดยกรมข้าราชการพลเรือน ทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ล่าช้า ไม่ทั่วถึง และไม่มีประสิทธิภาพ อาจทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและเกิดข้อร้องเรียนขึ้นมาได้

ปี 2540 โครงการ Hospital accreditation (HA) ได้ถือกำเนิดขึ้นในประเทศไทย โดยสถาบันรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลเป็นผู้ดำเนินการ โครงการดังกล่าวถือกำเนิดขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ควบคู่ไปกับการเรียนรู้แลกเปลี่ยนและรับรองคุณภาพจากองค์กรภายนอกในด้านการพัฒนาคุณภาพ ด้านมาตรฐาน กระบวนการทำงาน ด้านระบบตรวจสอบตนเองที่น่าเชื่อถือ ด้านการบริหารงานที่เป็นระบบ และด้านความเหมาะสมของทรัพยากร โดยมีมาตรฐานการวัดที่ชัดเจน หัวใจสำคัญของ HA เน้นการทำงานเป็นทีม เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และต้องมีการตรวจสอบตัวเองเพื่อการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งขั้นตอนในการจัดทำ HA ประกอบไปด้วย การศึกษามาตรฐานให้เข้าใจอย่างถูกต้องแล้วนำมาปฏิบัติ จัดให้มีการประเมินตนเองกับมาตรฐานดังกล่าวและปรับปรุงตนเองเมื่อไม่ตรงตามมาตรฐาน เมื่อประเมินตนเองผ่านแล้วจึงจัดให้องค์กรภายนอกเข้ามาประเมินเพื่อรับรองคุณภาพ จะเห็นได้ว่าการประเมินและสำรวจตรวจสอบตนเองเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการจัดทำ HA

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินและตรวจสอบตนเองในด้านคุณภาพบริการของโรงพยาบาล การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ได้เป็นแค่ตัวชี้วัดเพื่อเทียบกับมาตรฐานเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ

ได้เสนอความคิดเห็น เพื่อให้ได้ข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบและวิธีปฏิบัติที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพสูงสุดและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้โรงพยาบาลมีความสามารถในการแข่งขันมากขึ้น

โรงพยาบาลพะเยาเป็นโรงพยาบาลทั่วไปจำนวน 400 เตียง ให้บริการผู้ป่วยนอกปีละ 372,104 คน และให้บริการผู้ป่วยนอก 1,393 คนต่อวัน ซึ่งจัดแบ่งการให้บริการทั้ง 4 มิติ คือ ส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟู ดังนี้ คือ ในด้านการรักษาพยาบาล ได้แก่การรักษาโรคต่าง ๆ ทั้งแผนก สูติกรรม ศัลยกรรม อายุรกรรม และกุมารเวชกรรมและมีคลินิกเฉพาะโรค ทั้งโรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคภูมิคุ้มกันบกพร่องและโรคปอด การให้บริการด้านนี้ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นในด้านการวินิจฉัยที่ละเอียดลึกซึ้ง เฉพาะทางโดยละเอียด ซึ่งจะต้องมีการตรวจทางห้องปฏิบัติการเพื่อประกอบการวินิจฉัยและรักษา นอกจากนี้ในด้าน การป้องกันโรค จะเน้นการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคด้วยวัคซีนแก่เด็ก สตรีมีครรภ์และประชาชนทั่วไป ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ เป็นการให้บริการที่เน้นการส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี การส่งเสริมพัฒนาการ การให้ความรู้ คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลตนเองและครอบครัว อาทิเช่น คลินิกฝากครรภ์ คลินิกวัยทอง คลินิกสุขภาพเด็กดี เป็นต้น ส่วนด้านการบำบัดรักษาฟื้นฟูสุขภาพเพื่อช่วยให้ผู้ป่วยหายหรือทุเลาจากโรค ช่วยเหลือให้ผู้ป่วยสามารถมีชีวิตอย่างปกติหรือใกล้เคียงมากที่สุดทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ การประกอบอาชีพ และการอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งได้แก่ แผนกกายภาพบำบัด จิตบำบัด นวดแผนไทย เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าการบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกเริ่มตั้งแต่เมื่อผู้รับบริการเข้ามาในโรงพยาบาล จะต้องติดต่อห้องบัตร ห้องตรวจสอบสิทธิ์ ห้องตรวจโรค ห้องชันสูตร เอกซเรย์ ห้องการเงิน และห้องจ่ายยา ดังนั้นการบริการผู้ป่วยนอกจะต้องมีการติดต่อประสานงานกันจากหน่วยงานหลายฝ่าย การประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่นลดข้อร้องเรียน และทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีความสุข ประชาชนผู้มารับบริการหายจากการเจ็บป่วยและมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ซึ่งถือว่าการบริการที่งานผู้ป่วยนอกเป็นด่านหน้าที่สำคัญจุดแรกที่มีผู้มารับบริการจำนวนมากในแต่ละวัน ถ้าได้รับบริการที่ดีมีความพึงพอใจเกิดความประทับใจก็จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับหน่วยงาน ซึ่งทางโรงพยาบาลพะเยาก็ได้มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO หรือ HA โดยมีเป้าหมายให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ปลอดภัยเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด ซึ่งเป็นหลักประกันและรับรองว่าทุกหน่วยงานภายในโรงพยาบาลพะเยา จะมีระบบงานที่เป็นมาตรฐานและมีระบบตรวจสอบคุณภาพของตนเองอย่างต่อเนื่องโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางจึงได้มีการพัฒนาระบบบริการ

ด้านสาธารณสุขให้สอดคล้องกับความต้องการ และสถานะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด ตามหลักการบริหารแนวใหม่ ซึ่งถือว่าผู้รับบริการเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล ความคิดเห็นของผู้รับบริการจะช่วยสะท้อนปัญหาที่แท้จริงของระบบบริการ และจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อตอบสนองทุกความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งด้านความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ดังนั้นโรงพยาบาลพะเยา จึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นระยะ เพื่อต้องการนำผลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด แต่การที่จะปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการนั้น จำเป็นต้องรู้สาเหตุ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการในแต่ละครั้งเพื่อที่จะนำมาวางแผนหาแนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก ทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับเปลี่ยนเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ
2. ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา

สมมติฐานของการวิจัย

เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา แผนกที่มารับบริการ ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย เวลามาใช้บริการ จำนวนคนไข้ทั้งหมดในช่วงเวลานั้น ลักษณะของการเจ็บป่วยมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นผู้ป่วยนอกที่ได้รับการตรวจรักษาโรคที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ที่มารับบริการในเวลาราชการวัน

จันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น. และนอกเวลาราชการ คลินิกรุ่งอรุณเวลา 07.00-08.00 น. คลินิกอัสตง เวลา 16.00-20.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 08.00-12.00 น. จำนวน 800 คนต่อวัน โดยจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 รายโดยจะศึกษาในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2555

ตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา แผนกที่มารับบริการ ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย เวลามารับบริการ จำนวนคนไข้ทั้งหมดในช่วงเวลานั้น ลักษณะของการเจ็บป่วย

ตัวแปรตาม

คะแนนความพึงพอใจ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ป่วยที่มีต่อแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา ตามลักษณะความพึงพอใจต่อบริการ ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ การประสานงานของการบริการ ทัศนคติและการให้เกิดจิตของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ คุณภาพของบริการและค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้รับบริการที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา ทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ทั้งผู้ป่วยรายเก่าและผู้ป่วยใหม่ที่มีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์ และยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษา สามารถให้ข้อมูลได้ เป็นผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่ห้องตรวจโรคต่าง ๆ ทั้งคลินิกทั่วไป (ในเวลา) อายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูกและข้อ ศัลยกรรมระบบประสาท กุมารเวชกรรม สูติ-นรีเวชกรรม คลินิกพิเศษโรคเรื้อรัง คลินิกนิรนาม จิตเวช หู คอ จมูก คลินิกวัณโรค คลินิกจักษุ คลินิกทันตกรรม คลินิกโรคไต (CAPD) คลินิกทั่วไป (นอกเวลา) โดยผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาเสร็จภายในวันนั้นและไม่ได้พักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล

แผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพะเยาจังหวัดพะเยา ซึ่งบริการตรวจรักษาโรคในแผนกต่าง ๆ ดังนี้ คลินิกทั่วไป (ในเวลา) อายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูกและข้อ ศัลยกรรมระบบประสาท กุมารเวชกรรม สูติ-นรีเวชกรรม คลินิกพิเศษโรคเรื้อรัง คลินิกนิรนาม จิตเวช หู คอ จมูก คลินิกวัณโรค คลินิกจักษุ คลินิกทันตกรรม

คลินิกโรคไต (CAPD) คลินิกทั่วไป (นอกเวลา) โดยผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษาในวันเวลา ราชการและนอกเวลาราชการ เมื่อรักษาเสร็จภายในวันนั้นแล้วสามารถกลับไปรับประทานยา ที่บ้านหรือปฏิบัติตามแพทย์แนะนำที่บ้านได้และไม่ได้พักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล

บริการ หมายถึง การบริการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคให้แก่ผู้ป่วย ได้แก่ การทำบัตร ชักประวัติ ตรวจโรค จ่ายยา ให้คำแนะนำต่าง ๆ ครบทั้ง 4 แห่ง คือ ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องการเงิน และห้องจ่ายยา โดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เภสัชกร เจ้าหน้าที่การเงิน และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ห้องบัตร หมายถึง หน่วยที่ให้บริการทำบัตรประจำตัวผู้ป่วย และเก็บบันทึกประวัติ การเจ็บป่วย รวมทั้งผลการทดลองต่าง ๆ เพื่อประกอบการวินิจฉัยโรคของผู้ป่วยแต่ละราย

ห้องตรวจโรค หมายถึง หน่วยที่ให้บริการตรวจร่างกาย วินิจฉัยโรคและรักษา

ห้องการเงิน หมายถึง หน่วยบริการที่รับผิดชอบดูแลเรื่องค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการ ตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก

ห้องจ่ายยา หมายถึง ห้องที่ให้บริการเรื่องยาและเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาล จ่ายยา และเวชภัณฑ์ให้แก่ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

สิทธิการรักษา หมายถึง มีสิทธิในการรักษาพยาบาลเช่น สิทธิข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ สิทธิประกันสังคม สิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือชำระเงินเองเป็นต้น

ลักษณะการเจ็บป่วย หมายถึง ภาวะการณ์เจ็บป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาล พะเยา จังหวัดพะเยาแบ่งเป็น

โรคเฉียบพลัน หมายถึง โรคที่เป็นสาเหตุทำให้ผู้ป่วยมาพบแพทย์เพื่อรักษาอาการ ให้ดีขึ้นไม่ให้เกิดอาการรุนแรง เช่น ไข้หวัด ภูมิแพ้ โรคกระเพาะ โรคปวดหลัง กล้ามเนื้ออักเสบ โรคคอพอก และโรคอื่น ๆ เป็นต้น

โรคเรื้อรัง หมายถึง โรคที่รักษาหายยากใช้เวลารักษานานเกินกว่า 3 เดือน เช่น ความดันโลหิตสูง เบาหวาน โรคหัวใจ เป็นต้น

ตรวจสุขภาพ หมายถึง การมารับบริการอื่น ๆ ที่แพทย์ไม่ได้วินิจฉัยว่าเป็นโรค เช่น การตั้งครรภ์ ฉีดวัคซีน ตรวจหลังคลอด ตรวจสุขภาพประจำปี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยาจังหวัดพะเยา

2. เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเสนอให้ผู้บริหารโรงพยาบาลพะเยา นำไปวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการบริการของโรงพยาบาลให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากที่สุด



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมืองจังหวัดพะเยาผู้วิจัยได้นำเสนอทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2537 (2542, หน้า 659) ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่าหมายถึงชอบชอบใจพึงใจสนใจสนใจใจคำว่าความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่าระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ความหมายของความพึงพอใจในบริการสามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer satisfaction) และ (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบ นิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัยดังนี้

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลักให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินผลที่ได้รับภายหลังการซื้อสถานการณ์หนึ่ง
2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักสำหรับความหมายที่พบได้อย่างแพร่หลายโอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าความพึงพอใจของผู้บริโภคหมายถึงภาวะการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อและการใช้สินค้าและบริการซึ่งอาจขยายความหมายให้ชัดเจนได้ว่าความพึงพอใจหมายถึงภาวะการณแสดงออกถึง 9 ความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2537 (2542, หน้า 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจชอบใจพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายาม

ที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูสภาพในร่างกายซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2537 (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก ฤกษ์หรั่ง (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

เทพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า ภูธรรงค์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุรพล พะยอมแย้ม (2540, หน้า 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองของความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

วิรุฬห์ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง

ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นภารัตน์ เลื่อนจงพฐ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

กาญจนา อรุณสุขขรจี้ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมึสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

จากการตรวจเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อเดย์ (Aday, 1975) เป็นนักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกาเมื่อปี ค.ศ. 1970 โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการทางสุขภาพจำนวน 4,966 รายพบว่าเรื่องที่ไม่พอใจของผู้รับบริการและในปี ค.ศ. 1971 อเดย์และแอนเดอร์เซนได้วิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่าได้มีการเข้าถึงประชาชนและความพึงพอใจ 6 ประเภทได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office waiting time)
 - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability or care when need)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Coordination) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting all needs at one place)

2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ (Concern of doctors of overall health)

2.3 แพทย์ได้มีการติดตามการรักษา (Follow-up care)

3. ความพึงพอใจต่ออัยยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัยยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยท่าทีที่เหมาะสม

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information)

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information about what wrong)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้รักษาพยาบาล (Information about treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วยและการใช้ยาเป็นต้น

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of care) ได้แก่คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of pocket cost) ได้แก่ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาพยาบาล

มิลเลทท์ (Millet, 1954) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกโดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาตรงตามความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสมดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและดูแลจนกว่าจะหาย

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาต่อไป

อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ธีรจินดา (2527, หน้า 74) กล่าวถึงหลักการที่ทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงสุดโดยการจัดบริการ ดังนี้

1. ดูแลต้อนรับเอาใจใส่และได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ทุกคนด้วยอัธยาศัยไมตรี เป็นกันเองและสุภาพเรียบร้อย

2. ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถและประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลของ บุคลากรในโรงพยาบาล

3. ความสะดวกสบายบรรยากาศที่ดีตลอดจนความสะดวกของสถานที่ในโรงพยาบาล

4. ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมไม่สูงกว่าบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มี คุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการรวมไปถึงความเอาใจใส่ขององค์การ ในการออกแบบผลลัพธ์ในรายละเอียดที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวันวิธีการใช้หรือ ลักษณะที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่างคุณภาพของการให้บริการเป็นส่วนสำคัญ ยิ่งในการที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. ค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการ ยอมรับพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไปเช่นบางคนอาจ พิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงในขณะที่ ผู้รับบริการบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่ให้บริการการเข้าไปใช้บริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็น เรื่องที่สำคัญ

4. การแนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวกซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มี อยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดี กับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ที่ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารที่กำหนดนโยบายบริการโดยคำนึงถึง ผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ ได้ง่ายเช่นเดียวกับ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการจัดแต่งภายในการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น กระดาษของจดหมาย เป็นต้น

7. กระบวนการการให้บริการขั้นตอนการให้บริการมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการเช่นการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพักรวมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรไปตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่ในอีกช่วงหนึ่งเวลาหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตามนอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

ความพึงพอใจในบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่งซึ่งระดับความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ความพึงพอใจในบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของสินค้าบริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณค่าบริการที่ได้รับมีลักษณะตรงตามที่กำหนดไว้ในแต่ละประเภทมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการผู้บริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอบริการตามกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการทั้งในด้านความรับผิดชอบต่อการให้บริการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

การสร้างคามพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (1954) ชี้ให้เห็นความสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานว่าทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการ (Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่ต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการไม่สร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continues Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการที่มีการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ความสำคัญของคามพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญเติบโตของงานบริการ ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจ

ที่กล่าวมาข้างต้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดระดับความพึงพอใจ สามารถกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด
2. การสัมภาษณ์ ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นการสังเกตพฤติกรรมทั้งก่อนการรับบริการ ขณะรับบริการและหลังการรับบริการ การวัดโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจะเห็นได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542, หน้า 56-64) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการของผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโรคผิวหนัง โดยการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 คนพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลการจัดบริการและคุณภาพบริการกับความพึงพอใจ รายได้ ครอบครัวและภูมิภ่าเนาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนการจัดการด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร ขั้นตอนการบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้ความสัมพันธ์และการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวก

ฤดี เนื่องผาสุก และคณะ (2537) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกในเวลาราชการโรงพยาบาลเจ็ดเสมียนในแผนกห้องบัตรห้องตรวจโรค และห้องปฐมพยาบาลโดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 190 คนพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับดีร้อยละ 80 เพศอายุระดับการศึกษาสถานภาพอาชีพที่อยู่จำนวนครั้งของการมารับบริการเวลาที่ใช้ในการเดินทางความสะดวกการได้รับคำแนะนำเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการอาการเจ็บป่วยสิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาล พบว่าระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติ มีเพียงรายได้ที่แตกต่างกันเท่านั้น พบว่าผู้ป่วยที่มีรายได้สูงมีความพึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ป่วยที่มีรายได้ต่ำ และอายุมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในบริการที่ได้รับค่อนข้างต่ำร้อยละ 3.75

โหมยง เหลาโชติ (2537, หน้า 116) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระดับคุณภาพการพยาบาลโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยในและญาติจำนวน 200 คน พบว่า ร้อยละ 69 มีความพึงพอใจในระดับสูงกลุ่มตัวอย่างในหอผู้ป่วยพิเศษศัลยกรรมมีความพึงพอใจสูงสุด หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิงต่ำสุดอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อารมณ อิงทรเจียวและวนิดา ปริญญาศักดิ์ (2541, หน้า 167-172) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการการตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางรัก โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 393 คนพบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่พบในภาพรวมร้อยละ 68.49 พึงพอใจปานกลางในเรื่องมนุษยสัมพันธ์จำนวนครั้งที่มารับบริการมีผลต่อความพึงพอใจโดยผู้มารับบริการ 1-4 ครั้งในปีที่ผ่านมามีความพึงพอใจมากกว่าที่ผู้มารับบริการตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไปสำหรับเพศและระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างของความพึงพอใจ

ธัญธร ธรรมรักษ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการการตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระนั่งเกล้ากรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ประกันตนส่วนใหญ่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 69.5 พึงพอใจน้อยร้อยละ 17.2 และมีเพียงร้อยละ 13.3 ที่พึงพอใจมากเมื่อพิจารณารายด้านและรายชื่อพบว่าผู้ประกันตนพึงพอใจมากที่สุดคือการประสานบริการในเรื่องการประสานงานของแผนกต่าง ๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดด้านข้อมูลที่ได้รับในเรื่องการแนะนำการใช้ยาของเจ้าหน้าที่ห้องยา

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอานาจเจริญโดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการจำนวน 270 คนพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 65.6 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากร้อยละ 60.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ร้อยละ 90.0 ผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการการตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อจังหวัดราชบุรีโดยใช้แบบสอบถามทั้งสิ้น 255 คนพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงคิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมา มีความพึงพอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ 31.0 และความพึงพอใจระดับต่ำร้อยละ 1.2

เมื่อจำแนกรายด้านและรายข้อพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้เกียรติในเรื่องความเอาใจใส่และสนใจของแพทย์ในการตรวจรักษาและพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความสะดวกในเรื่องความเพียงพอของบริเวณที่รอรับบริการ

ประณีต โสภณพิศ และคณะ (2544, หน้า 25-34) ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทรวงอกในระยะเปลี่ยนผ่านของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโดยเก็บข้อมูลโดยแบบสัมภาษณ์ในผู้มารับบริการจำนวน 275 คนผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเก่าที่เคยมาใช้บริการ เหตุที่เลือกโรงพยาบาลนี้เพราะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญลงมาคือมีเครื่องมือทันสมัยคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับดียกเว้นคุณภาพด้านการประสานงานอยู่ในระดับกลางรายได้ และการรับรู้นโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ

ปรียา ครามะคำ (2538, หน้า 104-112) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ.แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสะดวก มนุษย์สัมพันธ์ อุปกรณ์การรักษา คุณภาพบริการ การประสานงานและข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ผลการวิจัยพบว่าผู้ป่วยร้อยละ 70 มีความพึงพอใจต่อบริการ คุณภาพการบริการ ความสะดวก และมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่อยู่อาศัย ศาสนา รายได้การศึกษาและจำนวนครั้งที่มารับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

วิภา น้อยภู และคณะ (2544, หน้า 25-34) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางกระทุ่มจังหวัดพิษณุโลกโดยใช้แบบสัมภาษณ์ในกลุ่มตัวอย่าง 400 รายพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงการศึกษาระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจระดับสูงในเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ส่วนเรื่องความสะดวกในการรับบริการอุปกรณ์การรักษาคุณภาพการประสานงานและข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางเพศอายุระดับนักศึกษาและอาชีพพบว่าไม่มีเพียงเพศเรื่องเดียวกันที่ความพึงพอใจแตกต่างกัน

ลลิตา กระจ่างโพธิ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคและเป็นผู้ที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชบุรี โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 196 คนพบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการสุขภาพโดยรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน

เบญจพร พุฒคำ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการ ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษาโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 438 คนพบว่า ผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 1 ความสะดวกในการใช้บริการ ด้านที่ 4 การให้ความรู้คำแนะนำและคำปรึกษา และด้านที่ 6 ความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาล ส่วนด้านที่ผู้มารับบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างจากการรับรู้โดยมีแนวโน้มไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านที่ 2 ทัศนคติไมตรี ด้านที่ 3 ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านที่ 7 จริยธรรมของเจ้าหน้าที่สำหรับด้านที่ ผู้รับบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างจากการรับรู้โดยมีแนวโน้มประทับใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านที่ 8 ราคาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทั้ง 8 ด้านของแผนกผู้ป่วยนอกมีความสัมพันธ์ดังนี้เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาและลักษณะการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านที่ 4 การให้ความรู้คำแนะนำและคำปรึกษาระดับการศึกษาของผู้มารับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านที่ 2 ทัศนคติไมตรีรายได้ของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านที่ 3 ความเป็นธรรมของบริการและมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้แผนกที่ผู้มารับบริการเข้ารับการรักษายาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 1 ความสะดวกในการใช้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research Design) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ป่วยนอกรายใหม่ที่ได้รับการตรวจรักษาโรคที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ที่มารับบริการในเวลาราชการ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น.และนอกเวลาราชการ คลินิกรุ่งอรุณ เวลา 07.00-08.00 น. คลินิกอัสตง เวลา 16.00-20.00 น.และวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 08.00-12.00 น.จำนวนประมาณ 800 คน/วันโดยจะศึกษาในช่วงระหว่างเดือน พฤศจิกายน-ธันวาคม 2555

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์การถดถอยจากสูตรของทอร์นไคค์ (Thorndike, 1978 อ้างถึงใน ธีระชัย วรพงศธร, 2532, หน้า 6)

$$n = 50 + 20 \times \text{จำนวนตัวแปรในการวิเคราะห์}$$

$$\text{ตัวแปรในการวิเคราะห์} = 11$$

$$= 50 + 20 \times (11)$$

$$= 50 + 220$$

$$n = 270 \text{ และทดแทนกรณีหากเก็บข้อมูลไม่ครบถ้วน 30 คน รวมเป็น}$$

300 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากคนไข้นอกด้วยวิธีสุ่มแบบมีระบบ (Systematic random sampling) โดยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ที่มารับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. เป็นผู้ป่วยนอกทั้งรายใหม่และรายเก่าที่มารับบริการตรวจรักษาโรคที่แผนกต่าง ๆ ทั้งหมด 17 แผนกโดยได้รับบริการครบทั้ง 4 หน่วยบริการ คือ ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องการเงิน และห้องจ่ายยา
2. เป็นผู้ป่วยที่มีอาการไม่รุนแรง และยินดีตอบแบบสอบถาม
3. อายุ 15 ปีขึ้นไป สามารถอ่านออกเขียนได้
4. เป็นผู้ป่วยที่มารับบริการในเวลาราชการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น. และนอกเวลาราชการ คลินิกรุ่งอรุณ เวลา 07.00-08.00 น. คลินิกอัลสตง เวลา 16.00-20.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 08.00-12.00 น. จำนวนประมาณ 800 คนต่อวันโดยจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ เพศอายุสถานภาพสมรสระดับการศึกษาอาชีพรายได้สิทธิการรักษาแผนกที่มารับบริการระยะเวลารอคอยเฉลี่ยจำนวนคนไข้ทั้งหมด และลักษณะของการเจ็บป่วย (รายละเอียดในแบบสอบถาม)

ตัวแปรตาม ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานผู้ป่วยนอก (ในและนอกเวลาราชการ)

การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา (ในเวลาและนอกเวลาราชการ) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ โดย

- | | |
|---------|------------------------------------|
| 5 คะแนน | หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 คะแนน | หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก |
| 3 คะแนน | หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 คะแนน | หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย |
| 1 คะแนน | หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

โดยจะประเมินในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ด้านสภาพทั่วไปของโรงพยาบาล
2. ด้านห้องบัตร
3. ด้านจุดคัดกรองและซักประวัติ
4. ด้านห้องตรวจโรค
5. ด้านห้องจ่ายยา
6. ด้านการเงิน
7. ด้านห้องอาหาร
8. ด้านห้องน้ำ
9. ด้านที่จอดรถ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ที่ปรับปรุงมาจาก ภาครณ น้าว่า และศิริวิมล วันทอง ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา แผนกที่มาใช้บริการ ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย เวลาที่มาใช้บริการ จำนวนคนใช้ทั้งหมดในช่วงเวลานั้น และลักษณะของการเจ็บป่วย จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลพะเยา โดยให้เลือกเหตุผลที่ทำให้ผู้มารับบริการตัดสินใจมารับบริการที่โรงพยาบาลพะเยา จำนวน 12 ข้อ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา แบ่งออกเป็น 6 ด้าน

1. ด้านสภาพทั่วไปของโรงพยาบาลแบ่งเป็น 13ข้อ ข้อละ 5 คะแนน รวม 65 คะแนน
2. ด้านห้องบัตรแบ่งเป็น 7 ข้อ ข้อละ 5 คะแนน รวม 35 คะแนน
3. ด้านพยาบาลและจุดซักประวัติ แบ่งเป็น 12ข้อ ข้อละ 5 คะแนน รวม 60 คะแนน
4. ด้านห้องตรวจโรค แบ่งเป็น 15ข้อ ข้อละ 5 คะแนน รวม 75 คะแนน
5. ด้านห้องจ่ายยาแบ่งเป็น 12 ข้อ ข้อละ 5 คะแนน รวม 60 คะแนน
6. ด้านการเงิน/ค่าใช้จ่าย แบ่งเป็น 11 ข้อ ข้อละ 5 คะแนน รวม 55 คะแนน

การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการทีมงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา (ในเวลาและนอกเวลาราชการ) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ โดย

5 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล จากการแบ่งระดับการประเมินค่า ในแบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ด้วยการกำหนดอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัยต่อจำนวนชั้น} \\ &= (\text{จำนวนสูงสุด}-\text{จำนวนต่ำสุด})/\text{จำนวนชั้น} \\ &= (5-1)/5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงกำหนดความพึงพอใจโดยแบ่งเป็น 5 ระดับแต่ละระดับมีค่าคะแนนแตกต่างกัน 0.80 คะแนนดังนี้คือ

ระดับคะแนน	4.21-5.00	=	ความพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
	3.41-4.20	=	ความพอใจอยู่ในระดับมาก
	2.61-3.40	=	ความพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
	1.81-2.60	=	ความพอใจอยู่ในระดับน้อย
	1.00-1.80	=	ความพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือจากคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลพะเยาเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลการศึกษาวิจัย
2. ประสานงานกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง กลุ่มผู้มารับบริการทีมงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

3. เก็บข้อมูลในเวลาราชการวันจันทร์-ศุกร์เวลา 08.00-16.00 น.และนอกเวลาราชการ คลินิกรุ่งอรุณ เวลา 07.00-08.00 น. คลินิกอัสตง เวลา 16.00-20.00 น.และวันเสาร์-อาทิตย์เวลา 08.00-12.00 น.

4. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง สุ่มแบบมีระบบ (Systematic random sampling) โดยมีการแจกแบบสอบถามตามแผนกต่าง ๆ 17 แผนก และให้แต่ละแผนกสุ่มเลือก กลุ่มตัวอย่างตามลำดับคิว จากผู้มารับบริการทั้งรายเก่าและรายใหม่ ที่มารับบริการในเวลาราชการวันจันทร์-ศุกร์เวลา 08.00-16.00 น.และนอกเวลาราชการ คลินิกรุ่งอรุณ เวลา 07.00-08.00 น. คลินิกอัสตง เวลา 16.00-20.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์เวลา 08.00-12.00 น. จำนวนประมาณ 800 คน/วันโดยจะเริ่มตั้งแต่ พฤศจิกายน-ธันวาคม 2555 โดยจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ศึกษาการกระจายของข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา แผนกที่มารับบริการ ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยเวลาที่มารับบริการ จำนวนคนไข้ทั้งหมดในช่วงเวลานั้น ลักษณะของการเจ็บป่วยจะใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytical statistics) วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ จำแนกตามเพศอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา แผนกที่มารับบริการ ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยเวลาที่มารับบริการ จำนวนคนไข้ทั้งหมดในช่วงเวลานั้นลักษณะของการเจ็บป่วย โดยใช้การทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ T-test, Anova และ correlation

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2555-เดือนเมษายน พ.ศ. 2556

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทกล่าวถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษา ซึ่งจัดทำโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาจำนวนประมาณ 300 คนผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลพะเยา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 ลักษณะทั่วไปของประชากร

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	118	39.3
หญิง	182	60.7
อายุ 15-19 ปี	17	5.7
20-29 ปี	42	14.0
30-39ปี	70	23.3
40-49 ปี	93	3.0
50-59 ปี	55	18.3
60ปี ขึ้นไป	23	7.7
สถานภาพสมรส		
โสด	65	21.7
สมรส	193	64.3

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
หม้าย	14	4.7
หย่า	15	5.0
แยกกันอยู่	13	4.3
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ไม่ได้ศึกษา	9	3.0
ประถมศึกษา	73	24.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	19.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	59	19.7
อนุปริญญา	16	5.3
ปริญญาตรี	64	21.3
สูงกว่าปริญญาตรี	21	7.0
อาชีพ		
เกษตรกร	61	20.3
ข้าราชการ	74	24.7
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	29	9.7
รับจ้าง	98	32.7
พนักงานเอกชน	19	6.3
นิสิต	19	6.3
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
ต่ำกว่า 5000 บาท	111	37
5001-10000 บาท	95	31.7
10001-15000 บาท	36	12.0
15001-20000 บาท	22	7.3
สูงกว่า 20000 บาท	36	12.0
สิทธิการรักษา		
ข้าราชการ	75	25
บัตรสุขภาพถ้วนหน้า	150	50.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
รัฐวิสาหกิจ	4	1.3
ชำระเงินเอง	10	3.3
แผนกที่มารับบริการ		
คลินิกทั่วไป (ในเวลา)	36	12
อายุรกรรม	53	17.7
ศัลยกรรม	9	3.0
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	31	10.3
ศัลยกรรมระบบปัสสาวะ	16	5.3
กุมารเวชกรรม	16	5.3
สูติ-นรีเวช	16	5.3
คลินิกพิเศษโรคเรื้อรัง	4	1.3
คลินิกนิรนาม	5	1.7
จิตเวช	3	1.0
หู คอ จมูก	11	3.7
คลินิกวัณโรค	5	1.7
จักษุ	4	1.3
คลินิกทันตกรรม	3	1.0
โรคไต CAPD	0	0
คลินิกทั่วไป (นอกเวลา)	38	12.7
คลินิกรุ่งอรุณ	50	16.7
ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย		
นาน (มากกว่า 2 ชั่วโมง)	68	22.7
ปานกลาง (1 ชั่วโมง)	153	51.0
รวดเร็ว (30 นาที)	77	25.7
ไม่ได้พบแพทย์	2	0.7
ลักษณะการเจ็บป่วย		
โรคเฉียบพลัน	212	70.7

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
โรคเรื้อรัง	38	12.7
ตรวจสุขภาพ	50	16.7
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ		
มาก	129	48.0
ปานกลาง	163	54.3
น้อย	8	2.7

จากตาราง 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิงร้อยละ 60.7 เพศชายร้อยละ 39.3 กลุ่มอายุที่มีจำนวนมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 31.0 ที่มีมารองลงมาตามลำดับ คือ กลุ่มอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.3 กลุ่มอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 18.3 และกลุ่มอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 14.0 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไปร้อยละ 7.7 และกลุ่มอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 15-19 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 64.3 และรองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 21.7 และสถานภาพหย่าร้อยละ 5.0 สถานภาพหม้าย ร้อยละ 4.7 และมีส่วนน้อย ร้อยละ 4.3 ที่แยกกันอยู่

ในส่วนของระดับการศึกษาสูงสุดพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ใน ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.3 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 21.3 มัธยมศึกษา ตอนปลาย ร้อยละ 19.7 และมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 19.3 การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีเพียง ร้อยละ 7.0 การศึกษาระดับอนุปริญญา ร้อยละ 5.3 และต่ำสุดคือไม่ได้เรียนหนังสือ ร้อยละ 3.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมา คือ ข้าราชการร้อยละ 24.7 เกษตรกร ร้อยละ 20.3 เจ้าของธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 9.7 และมีส่วนน้อย ที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชนและยังเป็นนิสิตอยู่ ร้อยละ 6.3

ในด้านของรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 37 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท รองลงมา ร้อยละ 31.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และร้อยละ 12.0 มีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาทและ ร้อยละ 12 มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท

ในด้านของการใช้สิทธิการรักษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างครึ่งหนึ่งของจำนวนทั้งหมด ร้อยละ 50.0 ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า รองลงมา คือ สิทธิข้าราชการ ร้อยละ 25

และสิทธิประกันสังคมคิดเป็น ร้อยละ 20.3 และร้อยละ 3.3 ไม่มีสิทธิการรักษาคือต้องชำระเงินเอง และมีส่วนน้อยที่สุดร้อยละ 1.3 ใช้สิทธิของรัฐวิสาหกิจ

แผนกที่กลุ่มตัวอย่างมารับบริการมากที่สุดคือแผนกอายุรกรรม ร้อยละ 17.7 รองลงมาคือคลินิกรุ่งอรุณ ร้อยละ 16.7 และคลินิกทั่วไป (นอกเวลา) ร้อยละ 12.7 คลินิกทั่วไป (ในเวลา) ร้อยละ 12 แผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ ร้อยละ 10.3 ส่วนแผนกที่ไม่มีการเก็บข้อมูล คือ คลินิก CAPD ร้อยละ 0

ในการมารับบริการแต่ละครั้ง กลุ่มตัวอย่างคิดว่าระยะเวลารอคอยเฉลี่ยในการมารับบริการครั้งนี้ ปานกลาง คือ รอประมาณ 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมา คือ รวดเร็ว (30 นาที) ร้อยละ 25.7 และรอนาน (มากกว่า 2 ชั่วโมง) คิดเป็นร้อยละ 22.7 มีเพียงร้อยละ 0.7 ที่ไม่ได้พบแพทย์

ลักษณะการเจ็บป่วยของกลุ่มตัวอย่างที่มาส่วนใหญ่คือเจ็บป่วยเฉียบพลัน ร้อยละ 70.7 รองลงมาคือมาตรวจสุขภาพ ร้อยละ 16.7 และเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง ร้อยละ 12.7

สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาในครั้งนี้ คือ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมามีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 48.0 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.7

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลพะเยา

ตาราง 2 ปัจจัยในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลพะเยา โดยให้เลือกเหตุผลที่ทำให้ผู้มารับบริการตัดสินใจมารับบริการที่โรงพยาบาลพะเยา

หัวข้อ	ใช่	ไม่ใช่
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. การได้รับคำแนะนำจากบุคคลที่เคยใช้บริการ	110(36.7)	190(63.3)
2. จากประสบการณ์ในอดีตที่เคยเข้ารับบริการ	77(25.7)	222(74)
3. มีบุคคลรู้จัก คู่ั้นเคยทำงานอยู่ที่โรงพยาบาลแห่งนี้	162(54)	138(46)
4. ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล	65(21.7)	235(78.3)
5. ความสะดวกในการจราจร	56(18.3)	244(81.3)
6. รู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการ	67(23)	233((77.7)

ตาราง 2 (ต่อ)

หัวข้อ	ใช่	ไม่ใช่
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
7. อัตราค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสม	68(23)	231(77.0)
8. ใช้สิทธิ์สวัสดิการการรักษาพยาบาล (เบิกจ่ายตรง) ที่สถานพยาบาลแห่งนี้	129(43)	171(57)
9. มีบัตรประกันสังคมที่เลือกสถานพยาบาล หลักแห่งนี้	162(54)	138(46)
10. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	86(28.7)	214(71.3)
11. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางหลายสาขา อัตรากำลังของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่	68(22.7)	232(77.3)
	76(25.3)	224(74.3)

จากตาราง 2 ปัจจัยในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลพะเยา พบว่า ร้อยละ 54 ส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่ รพ.พะเยา คือ มีบัตรประกันสังคมที่เลือกสถานพยาบาลหลักแห่งนี้และมีบุคคลรู้จัก คู่คนเคยทำงานอยู่ที่นี่ และเหตุผลรองลงมา คือ ใช้สิทธิ์สวัสดิการการรักษาพยาบาล (เบิกจ่ายตรง) ที่สถานพยาบาลแห่งนี้คิดเป็นร้อยละ 43 และการได้รับคำแนะนำจากบุคคลที่เคยใช้บริการที่นี่ ร้อยละ 36.7 ทำให้เลือกมาใช้บริการที่สถานพยาบาลแห่งนี้เช่นกัน

ส่วนที่ 3 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ตาราง 3 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามเพศ ชาย-หญิง

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	p-value
ทั่วไป				
ชาย	118	3.52	0.73	0.71
หญิง	182	3.49	0.71	

ตาราง 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	p-value
ห้องบัตร				
ชาย	118	3.58	0.90	0.81
หญิง	182	3.55	0.82	
จุดคัดกรอง				
ชาย	118	3.84	0.87	0.14
หญิง	182	3.69	0.86	
ห้องตรวจโรค				
ชาย	118	3.98	0.75	0.20
หญิง	182	3.87	0.76	
ห้องจ่ายยา				
ชาย	118	3.81	0.82	0.60
หญิง	182	3.76	0.79	
การเงิน				
ชาย	118	3.72	0.80	0.40
หญิง	182	3.79	0.72	
ห้องอาหาร				
ชาย	118	3.44	0.76	1.00
หญิง	182	3.44	0.77	
ห้องน้ำ				
ชาย	118	3.26	0.85	0.87
หญิง	182	3.28	0.92	
อาคารที่จอดรถ				
ชาย	118	3.17	0.93	0.61
หญิง	182	3.11	0.99	

จากตาราง 3 พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา ระหว่างเพศชายและหญิง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value มากกว่า 0.05)

ตาราง 4 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามกลุ่มอายุ

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P-value	
ทั่วไป					
	อายุ 15-19 ปี	17	3.72	0.64	0.34
	อายุ 20-29 ปี	42	3.51	0.66	
	อายุ 30-39 ปี	70	3.49	0.71	
	อายุ 40-49 ปี	93	3.50	0.63	
	อายุ 50-59 ปี	55	3.53	0.81	
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	23	3.32	0.98	
ห้องบัตร					
	อายุ 15-19 ปี	17	3.59	1.12	0.88
	อายุ 20-29 ปี	42	3.45	0.90	
	อายุ 30-39 ปี	70	3.63	0.79	
	อายุ 40-49 ปี	93	3.59	0.87	
	อายุ 50-59 ปี	55	3.59	0.82	
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	23			
จุดคัดกรอง					
	อายุ 15-19 ปี	17	3.90	0.96	0.01
	อายุ 20-29 ปี	42	3.66	1.06	
	อายุ 30-39 ปี	70	3.75	0.85	
	อายุ 40-49 ปี	93	3.82	0.77	
	อายุ 50-59 ปี	55	3.66	0.95	
	อายุ 60 ปีขึ้นไป	23	3.65	0.67	
ห้องตรวจโรค					
	อายุ 15-19 ปี	17	3.90	0.78	0.76
	อายุ 20-29 ปี	42	3.98	0.81	
	อายุ 30-39 ปี	70	3.88	0.78	
	อายุ 40-49 ปี	93	3.98	0.72	

ตาราง 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P-value
อายุ 50-59 ปี	55	3.80	0.71	
อายุ 60 ปีขึ้นไป	23	3.91	0.76	
ห้องจ่ายยา				
อายุ 15-19 ปี	17	3.87	0.85	0.48
อายุ 20-29 ปี	42	3.93	0.86	
อายุ 30-39 ปี	70	3.77	0.71	
อายุ 40-49 ปี	93	3.83	0.75	
อายุ 50-59 ปี	55	3.66	0.94	
อายุ 60 ปีขึ้นไป	23	3.59	0.73	
การเงิน				
อายุ 15-19 ปี	17	3.92	0.89	0.79
อายุ 20-29 ปี	42	3.86	0.86	
อายุ 30-39 ปี	70	3.76	0.76	
อายุ 40-49 ปี	93	3.77	0.68	
อายุ 50-59 ปี	55	3.70	0.77	
อายุ 60 ปีขึ้นไป	23	3.64	0.70	
ห้องอาหาร				
อายุ 15-19 ปี	17	3.69	0.79	0.41
อายุ 20-29 ปี	42	3.51	0.84	
อายุ 30-39 ปี	70	3.41	0.77	
อายุ 40-49 ปี	93	3.41	0.71	
อายุ 50-59 ปี	55	3.34	0.82	
อายุ 60 ปีขึ้นไป	23	3.65	0.70	
ห้องน้ำ				
อายุ 15-19 ปี	17	3.90	0.99	0.02
อายุ 20-29 ปี	42	3.21	1.12	
อายุ 30-39 ปี	70	3.16	0.80	
อายุ 40-49 ปี	93	3.29	0.76	

ตาราง 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P-value
อายุ 50-59 ปี	55	3.14	0.97	
อายุ 60 ปีขึ้นไป	23	3.52	0.78	
อาคารที่จอดรถ				
อายุ 15-19 ปี	17	3.61	0.93	0.38
อายุ 20-29 ปี	42	3.11	1.10	
อายุ 30-39 ปี	70	3.08	0.94	
อายุ 40-49 ปี	93	3.18	0.94	
อายุ 50-59 ปี	55	3.02	0.89	
อายุ 60 ปีขึ้นไป	23	3.13	1.05	

จากตาราง 4 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามกลุ่มอายุพบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจด้านจุดคัดกรองและด้านห้องน้ำมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ส่วนด้านอื่น ๆ ระดับคะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 5 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านต่าง ๆ แยกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
ทั่วไป				
โสด	65	3.52	0.64	0.34
สมรส	193	3.49	0.73	
หม้าย	14	3.85	0.68	
หย่า	15	3.48	0.62	
แยกกันอยู่	13	3.30	0.94	
ห้องบัตร				
โสด	65	3.52	0.92	0.89
สมรส	193	3.56	0.83	
หม้าย	14	3.79	0.76	

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
หย่า	15	3.55	0.79	
แยกกันอยู่	13	3.52	1.01	
จุดคัดกรอง				
โสด	65	3.70	0.93	0.12
สมรส	193	3.75	0.84	
หม้าย	14	4.19	0.63	
หย่า	15	3.87	0.80	
แยกกันอยู่	13	3.33	1.04	
ห้องตรวจโรค				
โสด	65	3.84	0.79	0.04
สมรส	193	3.93	0.76	
หม้าย	14	4.38	0.50	
หย่า	15	3.82	0.71	
แยกกันอยู่	13	3.53	0.77	
ห้องจ่ายยา				
โสด	65	3.81	0.79	0.10
สมรส	193	3.78	0.80	
หม้าย	14	4.24	0.65	
หย่า	15	3.50	0.87	
แยกกันอยู่	13	3.53	0.82	
การเงิน				
โสด	65	3.78	0.77	0.54
สมรส	193	3.73	0.76	
หม้าย	14	4.06	0.80	
หย่า	15	3.81	0.55	
แยกกันอยู่	13	3.88	0.74	

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
ห้องอาหาร				
โสด	65	3.49	0.79	0.22
สมรส	193	3.42	0.76	
หม้าย	14	3.71	0.58	
หย่า	15	3.13	0.97	
แยกกันอยู่	13	3.67	0.65	
ห้องน้ำ				
โสด	65	3.43	0.94	0.09
สมรส	193	3.23	0.86	
หม้าย	14	3.55	0.83	
หย่า	15	2.82	1.24	
แยกกันอยู่	13	3.44	0.64	
อาคารที่จอดรถ				
โสด	65	3.29	0.93	0.07
สมรส	193	3.12	0.92	
หม้าย	14	3.17	1.30	
หย่า	15	2.49	1.29	
แยกกันอยู่	13	3.26	0.83	

จากตาราง 5 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามสถานภาพสมรส พบว่าระดับคะแนนความพึงพอใจด้านห้องตรวจโรคและอาคารที่จอดรถ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ส่วนด้านอื่น ๆ ระดับคะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 6 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาต่าง ๆ แยกระดับการศึกษาสูงสุด

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
ทั่วไป				
ไม่ได้ศึกษา	9	3.46	1.21	0.77
ประถมศึกษา	73	3.56	0.81	
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	3.61	0.69	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	59	3.50	0.58	
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	16	3.40	0.62	
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	64	3.41	0.66	
สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.44	0.79	
ห้องบัตร				
ไม่ได้ศึกษา	9	3.10	0.66	0.36
ประถมศึกษา	73	3.59	0.87	
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	3.49	0.96	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	59	3.75	0.79	
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	16	3.47	0.79	
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	64	3.54	0.78	
สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.48	0.90	
คัดกรอง				
ไม่ได้ศึกษา	9	3.71	1.06	0.62
ประถมศึกษา	73	3.79	0.79	
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	3.79	1.01	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	59	3.88	0.81	
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	16	3.48	1.03	
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	64	3.66	0.87	
สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.59	0.68	
ห้องตรวจโรค				
ไม่ได้ศึกษา	9	3.70	0.71	0.43

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
ประถมศึกษา	73	3.95	0.74	
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	4.00	0.78	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	59	4.03	0.74	
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	16	3.76	0.83	
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	64	3.79	0.80	
สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.77	0.63	
ห้องจ่ายยา				
ไม่ได้ศึกษา	9	3.47	0.85	0.68
ประถมศึกษา	73	3.79	0.72	
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	3.83	0.92	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	59	3.89	0.76	
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	16	3.60	0.75	
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	64	3.74	0.84	
สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.69	0.73	
การเงิน				
ไม่ได้ศึกษา	9	3.25	0.54	0.34
ประถมศึกษา	73	3.78	0.71	
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	3.84	0.77	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	59	3.86	0.73	
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	16	3.61	0.84	
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	64	3.73	0.80	
สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.66	0.75	
ห้องอาหาร				
ไม่ได้ศึกษา	9	3.41	1.10	0.61
ประถมศึกษา	73	3.57	0.73	
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	3.42	0.83	

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
มัธยมศึกษาตอนปลาย	59	3.49	0.81	
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	16	3.48	0.80	
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	64	3.31	0.68	
สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.35	0.68	
ห้องน้ำ				
ไม่ได้ศึกษา	9	3.19	1.03	0.37
ประถมศึกษา	73	3.44	0.80	
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	3.27	1.02	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	59	3.31	0.88	
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	16	3.42	0.88	
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	64	3.08	0.86	
สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.13	0.93	
อาคารที่จอดรถ				
ไม่ได้ศึกษา	9	2.78	1.20	0.01
ประถมศึกษา	73	3.40	0.83	
มัธยมศึกษาตอนต้น	58	3.29	0.98	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	59	3.18	0.80	
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	16	3.04	1.22	
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	64	2.78	1.01	
สูงกว่าปริญญาตรี	21	3.00	1.07	

จากตาราง 6 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามระดับการศึกษาพบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจด้านอาคารที่จอดรถมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ส่วนด้านอื่น ๆ ระดับคะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 7 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านต่าง ๆ แยกตามอาชีพ

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
ทั่วไป				
เกษตรกร	61	3.60	0.62	0.46
ข้าราชการ	74	3.52	0.68	
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	29	3.31	0.56	
รับจ้างทั่วไป	98	3.53	0.84	
พนักงานบริษัทเอกชน	19	3.50	0.65	
อื่น ๆ	19	3.31	0.68	
ห้องบัตร				
เกษตรกร	61	3.63	0.81	0.52
ข้าราชการ	74	3.61	0.76	
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	29	3.47	0.78	
รับจ้างทั่วไป	98	3.61	0.93	
พนักงานบริษัทเอกชน	19	3.32	0.86	
อื่น ๆ	19	3.32	0.96	
จุดคัดกรอง				
เกษตรกร	61	3.76	0.86	0.29
ข้าราชการ	74	3.76	0.75	
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	29	3.53	0.99	
รับจ้างทั่วไป	98	3.88	0.88	
พนักงานบริษัทเอกชน	19	3.54	0.92	
อื่น ๆ	19	3.55	0.97	
ห้องตรวจโรค				
เกษตรกร	61	4.03	0.72	0.45
ข้าราชการ	74	3.88	0.72	
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	29	3.82	0.82	
รับจ้างทั่วไป	98	3.96	0.78	
พนักงานบริษัทเอกชน	19	3.69	0.85	

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
อื่น ๆ	19	3.77	0.75	
ห้องจ่ายยา				
เภสัชกร	61	3.86	0.74	0.93
ข้าราชการ	74	3.81	0.74	
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	29	3.69	0.86	
รับจ้างทั่วไป	98	3.76	0.83	
พนักงานบริษัทเอกชน	19	3.71	0.89	
อื่น ๆ	19	3.72	0.92	
การเงิน				
เภสัชกร	61	3.86	0.74	0.88
ข้าราชการ	74	3.81	0.74	
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	29	3.69	0.86	
รับจ้างทั่วไป	98	3.76	0.83	
พนักงานบริษัทเอกชน	19	3.71	0.89	
อื่น ๆ	19	3.72	0.92	
ห้องอาหาร				
เภสัชกร	61	3.81	0.69	0.88
ข้าราชการ	74	3.78	0.79	
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	29	3.63	0.71	
รับจ้างทั่วไป	98	3.74	0.78	
พนักงานบริษัทเอกชน	19	3.89	0.70	
อื่น ๆ	19	3.74	0.84	
ห้องน้ำ				
เภสัชกร	61	3.52	0.67	0.86
ข้าราชการ	74	3.39	0.77	
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	29	3.38	0.74	
รับจ้างทั่วไป	98	3.47	0.84	
พนักงานบริษัทเอกชน	19	3.49	0.76	

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
อื่น ๆ	19	3.33	0.76	
อาคารที่จอดรถ				
เกษตรกร	61	3.52	0.67	0.04
ข้าราชการ	74	3.39	0.77	
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	29	3.38	0.74	
รับจ้างทั่วไป	98	3.47	0.84	
พนักงานบริษัทเอกชน	19	3.49	0.76	
อื่น ๆ	19	3.33	0.76	

จากตาราง 7 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามอาชีพ พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจด้านอาคารที่จอดรถ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ส่วนด้านอื่น ๆ ระดับคะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
ทั่วไป				
ต่ำกว่า 5,000 บาท	111	3.54	0.77	0.63
5,001-10,000 บาท	95	3.51	0.72	
1,001-150,00 บาท	36	3.39	0.67	
15,001-20,000 บาท	22	3.36	0.53	
สูงกว่า 20,000 ขึ้นไป	36	3.60	0.66	
ห้องบัตร				
ต่ำกว่า 5,000 บาท	111	3.58	0.87	0.91
5,001-10,000 บาท	95	3.54	0.89	
1,001-150,00 บาท	36	3.48	0.86	
15,001-20,000 บาท	22	3.56	0.72	

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	SD	P- value
สูงกว่า 20,000 ขึ้นไป	36	3.67	0.77	
จุดคัดกรอง				
ต่ำกว่า 5,000 บาท	111	3.85	0.84	0.29
5,001-10,000 บาท	95	3.69	0.92	
1,001-150,00 บาท	36	3.61	0.92	
15,001-20,000 บาท	22	3.52	0.72	
สูงกว่า 20,000 ขึ้นไป	36	3.85	0.82	
ห้องตรวจโรค				
ต่ำกว่า 5,000 บาท	111	4.00	0.71	0.11
5,001-10,000 บาท	95	3.84	0.80	
1,001-150,00 บาท	36	3.79	0.88	
15,001-20,000 บาท	22	3.68	0.66	
สูงกว่า 20,000 ขึ้นไป	36	4.09	0.65	
ห้องจ่ายยา				
ต่ำกว่า 5,000 บาท	111	3.91	0.78	0.02
5,001-10,000 บาท	95	3.69	0.84	
1,001-150,00 บาท	36	3.55	0.85	
15,001-20,000 บาท	22	3.55	0.61	
สูงกว่า 20,000 ขึ้นไป	36	4.00	0.70	
การเงิน				
ต่ำกว่า 5,000 บาท	111	3.83	0.78	0.04
5,001-10,000 บาท	95	3.74	0.73	
1,001-150,00 บาท	36	3.50	0.77	
15,001-20,000 บาท	22	3.57	0.62	
สูงกว่า 20,000 ขึ้นไป	36	3.98	0.69	
ห้องอาหาร				
ต่ำกว่า 5,000 บาท	111	3.59	0.76	0.06

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
5,001-10,000 บาท	95	3.40	0.86	
1,001-150,00 บาท	36	3.20	0.74	
15,001-20,000 บาท	22	3.27	0.44	
สูงกว่า 20,000 ขึ้นไป	36	3.46	0.64	
ห้องน้ำ				
ต่ำกว่า 5,000 บาท	111	3.44	0.89	0.07
5,001-10,000 บาท	95	3.20	0.99	
1,001-150,00 บาท	36	2.97	0.79	
15,001-20,000 บาท	22	3.33	0.67	
สูงกว่า 20,000 ขึ้นไป	36	3.23	0.82	
อาคารที่จอดรถ				
ต่ำกว่า 5,000 บาท	111	3.35	0.92	0.02
5,001-10,000 บาท	95	3.14	0.95	
1,001-150,00 บาท	36	2.94	0.92	
15,001-20,000 บาท	22	2.89	0.91	
สูงกว่า 20,000 ขึ้นไป	36	2.83	1.10	

จากตาราง 8 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามรายได้ต่อเดือนพบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจด้านห้องจ่ายยา ด้านการเงิน และอาคารที่จอดรถ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ส่วนด้านอื่น ๆ ระดับคะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามสิทธิการรักษา

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
ทั่วไป				
ข้าราชการ	75	3.49	0.75	0.58
ประกันสังคม	61	3.49	0.66	

ตาราง 9 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
บัตรสุขภาพถ้วนหน้า	150	3.54	0.74	
รัฐวิสาหกิจ	4	3.06	0.17	
ข้าราชการ	10	3.29	0.61	
ห้องบัตร				
ข้าราชการ	75	3.59	0.83	0.11
ประกันสังคม	61	3.44	0.78	
บัตรสุขภาพถ้วนหน้า	150	3.64	0.86	
รัฐวิสาหกิจ	4	2.75	0.68	
ข้าราชการ	10	3.26	1.13	
คัดกรอง				
ข้าราชการ	75	3.72	0.85	0.04
ประกันสังคม	61	3.56	0.84	
บัตรสุขภาพถ้วนหน้า	150	3.87	0.84	
รัฐวิสาหกิจ	4	2.95	1.14	
ข้าราชการ	10	3.53	1.20	
ห้องตรวจโรค				
ข้าราชการ	75	3.90	0.76	0.02
ประกันสังคม	61	3.71	0.79	
บัตรสุขภาพถ้วนหน้า	150	4.03	0.72	
รัฐวิสาหกิจ	4	3.32	0.84	
ข้าราชการ	10	3.59	0.78	
ห้องจ่ายยา				
ข้าราชการ	75	3.81	0.80	0.01
ประกันสังคม	61	3.61	0.83	
บัตรสุขภาพถ้วนหน้า	150	3.89	0.75	
รัฐวิสาหกิจ	4	3.06	1.13	
ข้าราชการ	10	3.23	0.88	

ตาราง 9 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
การเงิน				
ข้าราชการ	75	3.83	0.80	0.00
ประกันสังคม	61	3.53	0.71	
บัตรสุขภาพถ้วนหน้า	150	3.87	0.69	
รัฐวิสาหกิจ	4	3.48	0.34	
ข้าราชการเงินเอง	10	3.20	1.05	
ห้องอาหาร				
ข้าราชการ	75	3.41	0.79	0.00
ประกันสังคม	61	3.42	0.75	
บัตรสุขภาพถ้วนหน้า	150	3.54	0.71	
รัฐวิสาหกิจ	4	2.42	0.96	
ข้าราชการเงินเอง	10	2.73	0.86	0.00
ห้องน้ำ				
ข้าราชการ	75	3.24	0.90	
ประกันสังคม	61	3.34	0.83	
บัตรสุขภาพถ้วนหน้า	150	3.36	0.86	
รัฐวิสาหกิจ	4	2.42	0.96	
ข้าราชการเงินเอง	10	2.20	0.93	
อาคารที่จอดรถ				
ข้าราชการ	75	2.92	1.10	0.00
ประกันสังคม	61	3.19	0.83	
บัตรสุขภาพถ้วนหน้า	150	3.32	0.86	
รัฐวิสาหกิจ	4	2.00	0.98	
ข้าราชการเงินเอง	10	2.23	1.11	

จากตาราง 9 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามสิทธิการรักษา พบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจด้านจุดคัดกรอง ห้องตรวจโรค ห้องจ่ายยา การเงิน ห้องอาหาร ห้องน้ำ

และอาคารที่จอดรถ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ส่วนด้านทั่วไป และห้องบัตร ระดับคะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกแผนกที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
ทั่วไป				
คลินิกทั่วไป (ในเวลา)	36	3.52	0.69	0.00
อายุรกรรม	53	3.46	0.68	
ศัลยกรรม	9	3.62	0.64	
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	31	3.32	0.55	
ศัลยกรรมระบบประสาท	16	3.53	0.59	
กุมารเวชกรรม	16	3.33	0.37	
สูติ-นรีเวช	16	3.37	0.90	
คลินิกพิเศษโรคเรื้อรัง	4	2.00	0.62	
คลินิกนิรนาม	5	4.20	0.29	
จิตเวช	3	2.72	2.04	
หู คอ จมูก	11	3.66	0.77	
คลินิกวินิจฉัยโรค	5	3.28	0.56	
จักษุ	4	3.19	0.40	
คลินิกทันตกรรม	3	3.31	0.20	
โรคไต CAPD	0	0	0	
คลินิกทั่วไป (นอกเวลา)	38	3.63	0.69	
คลินิกรุ่งอรุณ	50	3.75	0.72	
ห้องบัตร				
คลินิกทั่วไป (ในเวลา)	36	3.60	0.76	0.00
อายุรกรรม	53	3.60	0.81	
ศัลยกรรม	9	3.41	0.71	
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	31	3.22	0.84	

ตาราง 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
คัลยกรรมระบบปัสสาวะ	16	3.22	0.64	
กุมารเวชกรรม	16	3.05	0.76	
สูติ-นรีเวช	16	3.51	0.83	
คลินิกพิเศษโรคเรื้อรัง	4	2.79	0.27	
คลินิกนิรนาม	5	4.03	0.55	
จิตเวช	3	3.52	1.30	
หู คอ จมูก	11	3.71	1.10	
คลินิกทันตโรค	5	3.51	0.70	
จักษุ	4	3.04	0.54	
คลินิกทันตประจำวัน	3	3.10	0.97	
โรคไต CAPD	0	0	0	
คลินิกทั่วไป (นอกเวลา)	38	3.82	0.93	
คลินิกรุ่งอรุณ	50	3.89	0.83	
คัดกรอง				
คลินิกทั่วไป (ในเวลา)	36	3.93	0.79	0.01
อายุรกรรม	53	3.71	0.84	
คัลยกรรม	9	3.58	0.81	
คัลยกรรมกระดูกและข้อ	31	3.40	0.92	
คัลยกรรมระบบปัสสาวะ	16	3.48	0.79	
กุมารเวชกรรม	16	3.39	0.90	
สูติ-นรีเวช	16	3.64	0.73	
คลินิกพิเศษโรคเรื้อรัง	4	2.93	0.58	
คลินิกนิรนาม	5	4.76	0.34	
จิตเวช	3	3.55	1.27	
หู คอ จมูก	11	4.09	1.10	
คลินิกทันตโรค	5	3.96	0.89	
จักษุ	4	3.48	0.61	

ตาราง 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
คลินิกทานตะวัน	3	3.03	0.86	
โรคไต CAPD	0	0	0	
คลินิกทั่วไป (นอกเวลา)	38	3.90	0.82	
คลินิกรุ่งอรุณ	50	3.95	0.84	
ห้องตรวจโรค				
คลินิกทั่วไป (ในเวลา)	36	4.05	0.74	0.00
อายุรกรรม	53	3.79	0.72	
ศัลยกรรม	9	3.94	0.81	
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	31	3.66	0.79	
ศัลยกรรมระบบประสาท	16	3.64	0.59	
กุมารเวชกรรม	16	3.86	0.72	
สูติ-นรีเวช	16	3.97	0.62	
คลินิกพิเศษโรคเรื้อรัง	4	2.96	0.28	
คลินิกนิรนาม	5	4.87	0.17	
จิตเวช	3	3.55	1.27	
หู คอ จมูก	11	4.54	0.55	
คลินิกวินิจฉัยโรค	5	3.97	0.72	
จักษุ	4	3.43	0.66	
คลินิกทานตะวัน	3	3.60	0.23	
โรคไต CAPD	0	0	0	
คลินิกทั่วไป (นอกเวลา)	38	3.93	0.77	
คลินิกรุ่งอรุณ	50	4.07	0.80	
ห้องจ่ายยา				
คลินิกทั่วไป (ในเวลา)	36	4.05	0.69	0.01
อายุรกรรม	53	3.83	0.72	
ศัลยกรรม	9	3.96	0.88	
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	31	3.56	0.80	

ตาราง 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
ศัลยกรรมระบบประสาท	16	3.38	0.78	
กุมารเวชกรรม	16	3.37	0.81	
สูติ-นรีเวช	16	3.60	0.69	
คลินิกพิเศษโรคเรื้อรัง	4	3.06	0.92	
คลินิกนิรนาม	5	4.43	0.18	
จิตเวช	3	3.53	1.25	
หู คอ จมูก	11	3.95	0.83	
คลินิกทันตโรค	5	3.57	1.36	
จักษุ	4	3.29	0.48	
คลินิกทันตกรรม	3	3.14	0.55	
โรคไต CAPD	0	0	0	
คลินิกทั่วไป (นอกเวลา)	38	3.89	0.84	
คลินิกรุ่งอรุณ	50	3.95	0.77	
การเงิน				
คลินิกทั่วไป (ในเวลา)	36	4.01	0.75	0.05
อายุรกรรม	53	3.78	0.72	
ศัลยกรรม	9	3.82	0.92	
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	31	3.58	0.68	
ศัลยกรรมระบบประสาท	16	3.39	0.57	
กุมารเวชกรรม	16	3.26	0.74	
สูติ-นรีเวช	16	3.79	0.66	
คลินิกพิเศษโรคเรื้อรัง	4	3.48	1.02	
คลินิกนิรนาม	5	4.53	0.33	
จิตเวช	3	3.58	1.24	
หู คอ จมูก	11	3.80	0.78	
คลินิกทันตโรค	5	3.58	0.66	
จักษุ	4	3.57	0.37	
คลินิกทันตกรรม	3	3.88	1.05	

ตาราง 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
โรคไต CAPD	0	0	0	
คลินิกทั่วไป (นอกเวลา)	38	3.83	0.81	
คลินิกรุ่งอรุณ	50	3.88	0.74	
ห้องอาหาร				
คลินิกทั่วไป (ในเวลา)	36	3.76	0.72	0.00
อายุรกรรม	53	3.48	0.79	
ศัลยกรรม	9	4.04	0.79	
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	31	3.30	0.71	
ศัลยกรรมระบบประสาท	16	2.92	0.80	
กุมารเวชกรรม	16	2.96	0.72	
สูติ-นรีเวช	16	3.56	0.78	
คลินิกพิเศษโรคเรื้อรัง	4	2.92	0.83	
คลินิกนิรนาม	5	3.93	0.15	
จิตเวช	3	3.89	1.02	
หู คอ จมูก	11	3.73	0.84	
คลินิกทันตโรค	5	3.07	1.09	
จักษุ	4	3.25	0.50	
คลินิกทันตกรรม	3	3.11	0.84	
โรคไต CAPD	0	0	0	
คลินิกทั่วไป (นอกเวลา)	38	3.30	0.68	
คลินิกรุ่งอรุณ	50	3.53	0.66	
ห้องน้ำ				
คลินิกทั่วไป (ในเวลา)	36	3.60	0.84	0.00
อายุรกรรม	53	3.25	0.88	
ศัลยกรรม	9	3.67	1.13	
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	31	3.27	0.73	
ศัลยกรรมระบบประสาท	16	3.06	0.68	
กุมารเวชกรรม	16	2.75	0.87	

ตาราง 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
สูติ-นรีเวช	16	3.17	1.20	
คลินิกพิเศษโรคเรื้อรัง	4	2.75	1.26	
คลินิกนรีนวม	5	3.00	0.47	
จิตเวช	3	3.56	1.26	
หู คอ จมูก	11	3.82	1.02	
คลินิกวัณโรค	5	2.27	0.89	
จักษุ	4	2.00	0.67	
คลินิกทันตกรรม	3	3.11	0.51	
โรคไต CAPD	0	0	0	
คลินิกทั่วไป (นอกเวลา)	38	3.33	0.85	
คลินิกรุ่งอรุณ	50	3.37	0.78	
อาคารที่จอดรถ				
คลินิกทั่วไป (ในเวลา)	36	3.49	0.88	0.00
อายุรกรรม	53	3.21	0.93	
ศัลยกรรม	9	3.26	0.98	
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	31	3.02	0.78	
ศัลยกรรมระบบประสาท	16	2.13	1.07	
กุมารเวชกรรม	16	2.48	1.00	
สูติ-นรีเวช	16	3.15	0.99	
คลินิกพิเศษโรคเรื้อรัง	4	2.50	1.00	
คลินิกนรีนวม	5	3.47	0.77	
จิตเวช	3	3.89	1.02	
หู คอ จมูก	11	3.21	1.20	
คลินิกวัณโรค	5	2.40	1.34	
จักษุ	4	2.33	0.47	
คลินิกทันตกรรม	3	2.78	0.38	
โรคไต CAPD	0	0	0	
คลินิกทั่วไป (นอกเวลา)	38	3.19	0.84	

ตาราง 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
คลินิกรุ่งอรุณ	50	3.45	0.82	

จากตาราง 10 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามแผนกที่มาใช้บริการพบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจทุกด้านตั้งแต่ด้านทั่วไป ห้องบัตร จุดคัดกรอง ห้องตรวจโรค ห้องจ่ายยา การเงิน ห้องอาหาร ห้องน้ำและอาคารที่จอดรถ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

ตาราง 11 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามเวลาที่มารับบริการ

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
ทั่วไป				
คลินิกในเวลา (08.00-10.00 น.)	212	3.42	0.71	0.01
คลินิกนอกเวลา (16.00-20.00 น.)	38	3.63	0.69	
คลินิกรุ่งอรุณ (07.00-09.00 น.)	50	3.75	0.72	
ห้องบัตร				
คลินิกในเวลา (08.00-10.00 น.)	212	3.44	0.81	0.00
คลินิกนอกเวลา (16.00-20.00 น.)	38	3.82	0.93	
คลินิกรุ่งอรุณ (07.00-09.00 น.)	50	3.89	0.83	
คัดกรอง				
คลินิกในเวลา (08.00-10.00 น.)	212	3.67	0.87	0.06
คลินิกนอกเวลา (16.00-20.00 น.)	38	3.90	0.82	
คลินิกรุ่งอรุณ (07.00-09.00 น.)	50	3.95	0.84	
ห้องตรวจโรค				
คลินิกในเวลา (08.00-10.00 น.)	212	3.87	0.75	0.24
คลินิกนอกเวลา (16.00-20.00 น.)	38	3.93	0.77	
คลินิกรุ่งอรุณ (07.00-09.00 น.)	50	4.07	0.80	

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
ห้องจ่ายยา				
คลินิกในเวลา (08.00–10.00 น.)	212	3.72	0.79	0.13
คลินิกนอกเวลา (16.00–20.00 น.)	38	3.89	0.84	
คลินิกรุ่งอรุณ (07.00–09.00 น.)	50	3.95	0.77	
การเงิน				
คลินิกในเวลา (08.00–10.00 น.)	212	3.73	0.74	0.39
คลินิกนอกเวลา (16.00–20.00 น.)	38	3.83	0.81	
คลินิกรุ่งอรุณ (07.00–09.00 น.)	50	3.88	0.74	
ห้องอาหาร				
คลินิกในเวลา (08.00–10.00 น.)	212	3.45	0.80	0.38
คลินิกนอกเวลา (16.00–20.00 น.)	38	3.30	0.68	
คลินิกรุ่งอรุณ (07.00–09.00 น.)	50	3.53	0.66	
ห้องน้ำ				
คลินิกในเวลา (08.00–10.00 น.)	212	3.24	0.93	0.61
คลินิกนอกเวลา (16.00–20.00 น.)	38	3.33	0.85	
คลินิกรุ่งอรุณ (07.00–09.00 น.)	50	3.37	0.78	
อาคารที่จอดรถ				
คลินิกในเวลา (08.00–10.00 น.)	212	3.05	1.00	0.03
คลินิกนอกเวลา (16.00–20.00 น.)	38	3.19	0.84	
คลินิกรุ่งอรุณ (07.00–09.00 น.)	50	3.45	0.82	

จากตาราง 11 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามเวลาที่มารับบริการ พบว่าระดับคะแนนความพึงพอใจด้านทั่วไป ห้องบัตรและอาคารที่จอดรถ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ส่วนด้านอื่น ๆ ระดับคะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามระยะเวลารอคอยเฉลี่ย

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
ทั่วไป				
	มากกว่า 2 ชม.	3.46	0.60	0.12
	1 ชม.	3.45	0.70	
	30 นาที	3.67	0.78	
	ไม่ได้พบแพทย์	3.00		
ห้องบัตร				
	มากกว่า 2 ชม.	3.49	0.83	0.19
	1 ชม.	3.51	0.84	
	30 นาที	3.74	0.86	
	ไม่ได้พบแพทย์	3.00		
คัดกรอง				
	มากกว่า 2 ชม.	3.60	0.87	0.19
	1 ชม.	3.70	0.88	
	30 นาที	3.92	0.81	
	ไม่ได้พบแพทย์	3.27		
ห้องตรวจโรค				
	มากกว่า 2 ชม.	3.86	0.71	0.07
	1 ชม.	3.85	0.78	
	30 นาที	4.10	0.70	
	ไม่ได้พบแพทย์	3.14		
ห้องจ่ายยา				
	มากกว่า 2 ชม.	3.82	0.75	0.02
	1 ชม.	3.72	0.82	
	30 นาที	3.96	0.73	
	ไม่ได้พบแพทย์	2.00		

ตาราง 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
การเงิน				
มากกว่า 2 ชม.		3.82	0.84	0.05
1 ชม.		3.70	0.74	
30 นาที		3.93	0.73	
ไม่ได้พบแพทย์		2.73		
ห้องอาหาร				
มากกว่า 2 ชม.		3.45	0.78	0.24
1 ชม.		3.42	0.79	
30 นาที		3.51	0.70	
ไม่ได้พบแพทย์		2.00		
ห้องน้ำ				
มากกว่า 2 ชม.		3.05	1.06	0.13
1 ชม.		3.26	0.88	
30 นาที		3.41	0.84	
ไม่ได้พบแพทย์		2.00		
อาคารที่จอดรถ				
มากกว่า 2 ชม.		3.07	0.99	0.53
1 ชม.		3.12	0.97	
30 นาที		3.22	0.93	
ไม่ได้พบแพทย์		2.00		

จากตาราง 12 พบว่าระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามระยะเวลารอคอยเฉลี่ย พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านห้องจ่ายยา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ส่วนด้านอื่น ๆ ระดับคะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ
แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ
กับจำนวนคนไข้

ความพึงพอใจด้าน	ค่า correlation	P-value
ทั่วไป	-.090	.121
ห้องบัตร	-.045	.436
คัดกรอง	.007	.906
ห้องตรวจโรค	-.026	.655
ห้องจ่ายยา	.087	.131
การเงิน	.089	.126
ห้องอาหาร	.095	.101
ห้องน้ำ	.076	.192
อาคารที่จอดรถ	.086	.136

ตาราง 13 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนคนไข้ที่มาใช้บริการในวัน
เดียวกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 14 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามลักษณะการเจ็บป่วย

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
ทั่วไป				
โรคเฉียบพลัน	122	3.53	0.73	0.91
โรคเรื้อรัง	157	3.49	0.73	
ตรวจสุขภาพ	21	3.49	0.52	
ห้องบัตร				
โรคเฉียบพลัน	122	3.60	0.88	0.47
โรคเรื้อรัง	157	3.56	0.80	
ตรวจสุขภาพ	21	3.35	1.01	

ตาราง 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้าน	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	P- value
คัดกรอง				
โรคเฉียบพลัน	122	3.74	0.87	0.13
โรคเรื้อรัง	157	3.80	0.80	
ตรวจสุขภาพ	21	3.39	1.22	
ห้องตรวจโรค				
โรคเฉียบพลัน	122	3.86	0.78	0.25
โรคเรื้อรัง	157	3.97	0.73	
ตรวจสุขภาพ	21	3.73	0.84	
ห้องจ่ายยา				
โรคเฉียบพลัน	122	3.80	0.79	0.51
โรคเรื้อรัง	157	3.79	0.77	
ตรวจสุขภาพ	21	3.59	1.08	
การเงิน				
โรคเฉียบพลัน	122	3.79	0.75	0.57
โรคเรื้อรัง	157	3.77	0.73	
ตรวจสุขภาพ	21	3.60	0.95	
ห้องอาหาร				
โรคเฉียบพลัน	122	3.40	0.71	0.06
โรคเรื้อรัง	157	3.52	0.76	
ตรวจสุขภาพ	21	3.13	1.02	
ห้องน้ำ				
โรคเฉียบพลัน	122	3.24	0.84	0.01
โรคเรื้อรัง	157	3.38	0.86	
ตรวจสุขภาพ	21	2.71	1.20	
อาคารที่จอดรถ				
โรคเฉียบพลัน	122	3.20	0.96	0.10
โรคเรื้อรัง	157	3.14	0.93	
ตรวจสุขภาพ	21	2.71		

จากตาราง 14 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาด้านต่าง ๆ แยกตามลักษณะการเจ็บป่วยพบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจด้านห้องน้ำ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ส่วนด้านอื่น ๆ ระดับคะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ($P > 0.05$)

ตาราง 15 ภาพรวมของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ความพึงพอใจ ด้าน	จำนวนตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ทั่วไป	300	3.50	0.72	มาก
ห้องบัตร	300	3.56	0.85	มาก
จุดคัดกรอง	300	3.75	0.87	มาก
ห้องตรวจโรค	300	3.91	0.76	มาก
ห้องจ่ายยา	300	3.78	0.80	มาก
การเงิน	300	3.76	0.75	มาก
ห้องอาหาร	300	3.44	0.77	มาก
ห้องน้ำ	300	3.27	0.90	ปานกลาง
อาคารที่จอดรถ	300	3.14	0.96	ปานกลาง
ภาพรวมทั้งหมด	ภาพรวมทั้งหมด	3.57	0.82	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยาพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านห้องตรวจโรคมากที่สุด คือ เฉลี่ย 3.91 รองลงมา คือ ความพึงพอใจด้านห้องจ่ายยา 3.78 และ การเงิน 3.76 จุดคัดกรอง 3.75 ห้องบัตร 3.56 สภาพทั่วไป 3.50 ด้านห้องอาหาร 3.44 ห้องน้ำ 3.27 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 3.14 ต่ออาคารที่จอดรถ

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา ทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการและศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยากลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยนอกที่ได้รับการตรวจรักษาโรคที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ที่มารับบริการในเวลาราชการวันจันทร์-ศุกร์เวลา 08.00-16.00 น. และนอกเวลาราชการ คลินิกรุ่งอรุณ เวลา 07.00-08.00 น. จำนวน 300 คนโดยทำการศึกษาในช่วงระหว่างเดือน พฤศจิกายน-ธันวาคม 2555 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ที่ปรับปรุงมาจาก ภากรณ์ น้ำว่า และศิริวิมล วันทอง ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการรักษา แผนกที่มารับบริการ ระยะเวลารอคอยเฉลี่ย เวลาที่มาใช้บริการ จำนวนคนใช้ทั้งหมดในช่วงเวลานั้น ลักษณะของการเจ็บป่วย

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลพะเยา โดยให้เลือกเหตุผลที่ทำให้ผู้มารับบริการตัดสินใจมารับบริการที่โรงพยาบาลพะเยา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา แบ่งออกเป็น ด้านสภาพทั่วไปของโรงพยาบาลห้องบัตร จุดคัดกรอง ห้องตรวจโรค ห้องจ่ายยาการเงิน ห้องอาหาร ห้องน้ำและอาคารที่จอดรถ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบริการของโรงพยาบาล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และทดสอบความแตกต่างด้วยค่าสถิติ T-test, Anova และ Correlation

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิงร้อยละ 60.7 เพศชาย ร้อยละ 39.3 กลุ่มอายุที่มีจำนวนมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 31.0 ที่มีมาก รองลงมาตามลำดับคือกลุ่มอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.3 กลุ่มอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 18.3 และกลุ่มอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 14.0 กลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไปร้อยละ 7.7 และกลุ่มอายุที่มีจำนวน น้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 15-19 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 64.3 และรองลงมา มีสถานภาพโสด ร้อยละ 21.7 และสถานภาพหย่าร้อยละ 5.0 สถานภาพหม้าย ร้อยละ 4.7 และมีส่วนน้อย ร้อยละ 4.3 ที่แยกกันอยู่

ในส่วนของการระดับการศึกษาสูงสุด พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.3 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 21.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 19.7 และมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 19.3 การศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรีมีเพียง ร้อยละ 7.0 การศึกษาระดับอนุปริญญา ร้อยละ 5.3 และต่ำสุดคือไม่ได้ เรียนหนังสือร้อยละ 3.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 32.7 รองลงมา คือ ข้าราชการร้อยละ 24.7 เกษตรกร ร้อยละ 20.3 เจ้าของธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 9.7 และมีส่วนน้อย ที่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชนและยังเป็นนิสิตอยู่ ร้อยละ 6.3

ในด้านของรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 37 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท รองลงมา ร้อยละ 31.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และร้อยละ 12.0 มีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาทและ ร้อยละ 12 มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท

ในด้านของการใช้สิทธิการรักษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างครึ่งหนึ่งของจำนวนทั้งหมด ร้อยละ 50.0 ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า รองลงมา คือ สิทธิข้าราชการ ร้อยละ 25 และสิทธิประกันสังคมคิดเป็นร้อยละ 20.3 และร้อยละ 3.3 ไม่มีสิทธิการรักษาคือต้องชำระเงินเอง และมีส่วนน้อยที่สุดร้อยละ 1.3 ใช้สิทธิของรัฐวิสาหกิจ

แผนกที่กลุ่มตัวอย่างมารับบริการมากที่สุดคือแผนกอายุรกรรม ร้อยละ 17.7 รองลงมาคือคลินิกรุ่งอรุณ ร้อยละ 16.7 และคลินิกทั่วไป (นอกเวลา) ร้อยละ 12.7 คลินิกทั่วไป (ในเวลา) ร้อยละ 12 แผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ ร้อยละ 10.3 ส่วนแผนกที่ไม่มีการเก็บ ข้อมูล คือคลินิก CAPD ร้อยละ 0

ในการมารับบริการแต่ละครั้ง กลุ่มตัวอย่างคิดว่าระยะเวลารอคอยเฉลี่ยในการมารับบริการครั้งนี้ ปานกลาง คือ รอประมาณ 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมา คือ รวดเร็ว (30 นาที) ร้อยละ 25.7 และ รอนาน (มากกว่า 2 ชั่วโมง) คิดเป็นร้อยละ 22.7 มีเพียงร้อยละ 0.7 ที่ไม่ได้พบแพทย์

ลักษณะการเจ็บป่วยกลุ่มตัวอย่างที่มาส่วนใหญ่คือเจ็บป่วยเฉียบพลัน ร้อยละ 70.7 รองลงมา คือ มาตรวจสุขภาพ ร้อยละ 16.7 และเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง ร้อยละ 12.7

สรุปภาพรวมความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาในครั้งนี้ คือ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมา มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 48.0 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.7

ปัจจัยในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลพะเยา พบว่า ร้อยละ 54 ส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลพะเยาคือ มีบัตรประกันสังคมที่เลือกสถานพยาบาลหลักแห่งนี้เป็นบุคคลรู้จัก คู่สมรสเคยทำงานอยู่ที่นี่ และเหตุผลรองลงมาคือ ใช้สิทธิ สวัสดิการ รักษาพยาบาล (เบิกจ่ายตรง) ที่สถานพยาบาลแห่งนี้คิดเป็นร้อยละ 43 และการได้รับคำแนะนำจากบุคคลที่เคยใช้บริการที่นี่ ร้อยละ 36.7 ทำให้เลือกมาใช้บริการที่สถานพยาบาลแห่งนี้เช่นกัน

เมื่อพิจารณาจากภาพรวมแล้วพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยาพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านห้องตรวจโรคมากที่สุดคือ เฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือความพึงพอใจ ด้านห้องจ่ายยา 3.78 และการเงิน 3.76 จุดคัดกรอง 3.75 ห้องบัตร 3.56 สภาพทั่วไป 3.50 ด้านห้องอาหาร 3.44 ห้องน้ำ 3.27 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ 3.14 ต่ออาคารที่จอดรถ

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วพบว่า

1. ความพึงพอใจภาพรวมของผู้มารับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลพะเยามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57
2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อห้องบัตรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56
3. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อจุดคัดกรองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75
4. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อห้องตรวจโรค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91

5. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อห้องจ่ายยา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78
6. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการเงิน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.76
7. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อห้องอาหาร ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.44
8. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อห้องน้ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.27
9. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่ออาคารที่จอดรถ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.14

อภิปรายผลการวิจัย

สภาพทั่วไปของโรงพยาบาลพะเยา เป็นโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในชุมชน สะดวกในการเดินทาง มีสภาพภูมิทัศน์สวยงามด้านหน้าติดกับส่วนราชการของจังหวัดพะเยา ด้านหลังมีอาณาบริเวณติดกับวัดพระยา สถานที่กว้างขวางและโล่งโปร่ง ยังไม่มีสิ่งปลูกสร้างหรืออาคารตึกสูงที่มาบดบังทัศนียภาพ นอกจากนี้สถานที่ยังเอื้ออำนวยต่อการเดินทางไปมาสะดวก มีป้ายบอกทิศทางที่ชัดเจน มีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีการปรับปรุงพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และได้มาตรฐานผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐาน HA จากการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยานั้น ปัจจัยสำคัญที่เป็นเหตุผลหลักในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลพะเยา พบว่า ร้อยละ 54 ส่วนใหญ่ที่เลือกมารับบริการที่รพ.พะเยาคือ มีบัตรประกันสังคมที่เลือกสถานพยาบาลหลักแห่งนี้เป็นบุคคลรู้จัก คู่คนเคยทำงานอยู่ที่นี่ และเหตุผลรองลงมา คือ ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาพยาบาล (เบิกจ่ายตรง) ที่สถานพยาบาลแห่งนี้คิดเป็นร้อยละ 43 และการได้รับคำแนะนำจากบุคคลที่เคยใช้บริการที่นี่ ร้อยละ 36.7 ทำให้เลือกมาใช้บริการที่สถานพยาบาลแห่งนี้เช่นกันไม่สอดคล้องกับ ประณีต โสภณพิศและคณะ (2544) ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทรวงอกในระยะเปลี่ยนผ่านของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโดยเก็บข้อมูลโดยแบบสัมภาษณ์ในผู้มารับบริการจำนวน 275 คนผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเก่าที่เคยมาใช้บริการเหตุที่เลือกโรงพยาบาลนี้ เพราะมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญรองลงมาคือมีเครื่องมือทันสมัย คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับดี ยกเว้นคุณภาพด้านการ

ประสานงานอยู่ในระดับกลางรายได้และการรับรู้นโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ

เมื่อพิจารณาจากภาพรวมแล้วระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยาพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านห้องตรวจโรคมากที่สุด คือ 3.91 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านห้องจ่ายยา 3.78 และ การเงิน 3.76 จุดคัดกรอง 3.75 ห้องบัตร 3.56 สภาพทั่วไป 3.50 ด้านห้องอาหาร 3.44 ห้องน้ำ 3.27 ตามลำดับและมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ 3.14 ต่ออาคารที่จอดรถสอดคล้องกับงานวิจัยของมณฑิรา ประสมทรัพย์ ได้ศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ผู้ป่วยมารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปทุมธานีใช้แบบสำรวจความคิดเห็นกับผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกจำนวน 391 รายพบว่า 70% เป็นผู้หญิงการศึกษาระดับประถมศึกษาไม่ได้ประกอบอาชีพหรือเกติณี ศรีคงอยู่ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ การตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อจังหวัดราชบุรี โดยใช้แบบสอบถามทั้งสิ้น 255 คน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงคิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมาคือความพึงพอใจ ปานกลางคิดเป็นร้อยละ 31.0 และความพึงพอใจระดับต่ำร้อยละ 1.2 เมื่อจำแนกรายด้านและรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านการให้เกียรติในเรื่องความเอาใจใส่ และสนใจของแพทย์ ในการตรวจรักษาและพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความสะดวกในเรื่องความเพียงพอของบริเวณที่รอรับบริการ

เนื่องจากในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ทางโรงพยาบาลได้มีการจัดระบบเปลี่ยนแปลงระบบคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลในด้านการเก็บบันทึกข้อมูลในรูปแบบของโปรแกรม HOSXP ซึ่งทำให้สะดวกรวดเร็วขึ้นในการจัดเก็บเวชระเบียนและนอกจากนี้ยังได้มีการเพิ่มเวลาในการให้บริการแก่ผู้ป่วยในช่วงเช้าเวลา 07.00–09.00 น.(คลินิกรุ่งอรุณ) และช่วงเที่ยง 12.00–13.00 น.รวมถึงช่วงเย็น เวลา 16.00–20.00 น. (คลินิกอัสดง) ทำให้ผู้มารับบริการได้รับการตรวจรักษาได้อย่างเต็มที่และเป็นการลดความแออัดของผู้มารับบริการในแต่ละช่วงเวลา ระยะเวลาในการรอคอยก็จะน้อยลง ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น เห็นได้จากคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อห้องตรวจโรคที่อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อแพทย์ผู้ทำการตรวจรักษาและพยาบาลผู้ให้คำแนะนำที่หน้าห้องตรวจโรค เนื่องจากแพทย์ให้การตรวจรักษาและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี อธิษาศัยของแพทย์ และคำแนะนำจากพยาบาลยังคงเป็นสิ่งที่ผู้มารับบริการต้องการและทำให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจด้านห้องจ่ายยา พบว่าการบริการที่รวดเร็วขึ้น และเจ้าหน้าที่ของห้องจ่ายยา มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการอธิบายให้คำแนะนำใน

เรื่องยาได้เป็นอย่างดีและได้รับยาที่มีคุณภาพในส่วนของการเงินพบว่าผู้มารับบริการพึงพอใจมาก เพราะได้รับบริการที่รวดเร็วและคำปรึกษาพยาบาลที่เหมาะสมส่วนความพึงพอใจที่มีต่อ จุดคัดกรอง ห้องบัตร สภาพทั่วไป ด้านห้องอาหาร และห้องน้ำ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ มากน้อย ตามลำดับแต่คะแนนความพึงพอใจที่น้อยที่สุดและควรได้รับการปรับปรุงคือ อาคารที่ จอตรงที่มีไม่เพียงพอ และเสียงต่อความปลอดภัย เนื่องจากผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะใช้รถ- ส่วนตัวมารับส่งญาติหรือมาติดต่อกับโรงพยาบาล ทั้งรถมอเตอร์ไซด์และรถยนต์ ซึ่งบางครั้งต้อง มารอตรวจนาน การจอตรงในที่ที่เหมาะสมปลอดภัยจะทำให้ผู้มารับบริการคลายความวิตก กังวลเกี่ยวกับที่จอตรงซึ่งถือเป็นทรัพย์สินที่มีค่า ต้องจอดในที่สะดวกปลอดภัย และต้องมี เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและปัจจัยของบุคคล

เพศและจำนวนผู้มารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับคะแนนความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของอารมณ์ อินทรเจียวและวนิดา ปริญญาศักดิ์ (2541) ได้ศึกษาเรื่องความ พึงพอใจของผู้มารับบริการการตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางรัก โดยใช้ แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 393 คน พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่พบในภาพรวมร้อยละ 68.49 พึงพอใจปานกลางในเรื่องมนุษย์ สัมพันธ์ จำนวนครั้งที่มารับบริการมีผลต่อความพึงพอใจโดยผู้มารับบริการ 1-4 ครั้ง ในปี ที่ผ่านมามีความพึงพอใจ มากกว่าที่ผู้มารับบริการตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไปสำหรับเพศและระดับ การศึกษาไม่มีความแตกต่างของความพึงพอใจ

อายุและระยะเวลารอคอยเฉลี่ย มีความสัมพันธ์กับระดับคะแนนความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์ เอื้อวัฒนา (2542) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญโดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการจำนวน 270 คน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 65.6 ด้านความคิดเห็น เกี่ยวกับการเข้าถึงบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 60.7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ระบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ร้อยละ 90.0 ผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ความคิดเห็น เกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับระดับคะแนนความพึงพอใจขัดแย้งกับงานวิจัย ของปรีญา ครามะคำ (2538, หน้า 104-112) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึง- พอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ.แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี โดย

ใช้วิธีการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสะอาดก มนุษย์สัมพันธ์ อุปกรณ์ การรักษา คุณภาพบริการ การประสานงานและข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ป่วยร้อยละ 70 มีความพึงพอใจต่อบริการ คุณภาพการบริการ ความสะอาดและมนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่อยู่อาศัย ศาสนา รายได้ การศึกษาและจำนวนครั้งที่มารับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับคะแนนความพึงพอใจซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของอารมณ อินทร์เจียว และวนิดา ปริญญาศักดิ์ (2541, หน้า 167-172) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการการตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางรักโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 393 คนพบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่พบในภาพรวมร้อยละ 68.49 พึงพอใจปานกลางในเรื่องมนุษย์สัมพันธ์จำนวนครั้งที่มารับบริการมีผลต่อความพึงพอใจโดยผู้มารับบริการ 1-4 ครั้งในปีที่ผ่านมามีความพึงพอใจมากกว่าที่ผู้มารับบริการตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไปสำหรับเพศ และระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างของความพึงพอใจ

รายได้ต่อเดือนและสิทธิการรักษา มีความสัมพันธ์กับระดับคะแนนความพึงพอใจ สอดคล้องกับ ฤดี เมืองผาสุก และคณะ (2537) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกในเวลาราชการโรงพยาบาลเจ็ดเสมียนในแผนกห้องบัตรห้องตรวจโรค และห้องปฐมพยาบาลโดยสำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 190 คนพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 80 เพศอายุระดับการศึกษาสถานภาพอาชีพที่อยู่จำนวนครั้งของการมารับบริการเวลาที่ใช้ในการเดินทางความสะดวกการได้รับคำแนะนำเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการอาการเจ็บป่วยสิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาล พบว่าระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติมีเพียงรายได้ที่แตกต่างกันเท่านั้น พบว่าผู้ป่วยที่มีรายได้สูงมีความพึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ป่วยที่มีรายได้ต่ำ และอายุมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในบริการที่ได้รับค่อนข้างต่ำ ร้อยละ 3.75

แผนกที่มารับบริการ เวลาที่มารับบริการ และลักษณะการเจ็บป่วย มีความสัมพันธ์กับระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในทุก ๆ ด้านได้แก่ ทวีโป ห้องบัตร จุดคัดกรอง ห้องตรวจโรค ห้องจ่ายยา การเงิน ห้องอาหาร ห้องน้ำและอาคารที่จอดรถ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจพร พุฒคำ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจันทระ-เบกษา โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 438 คนพบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อ

คุณภาพบริการด้านที่ 1 ความสะดวกในการใช้บริการ ด้านที่ 4 การให้ความรู้คำแนะนำและคำปรึกษา และด้านที่ 6 ความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาล ส่วนด้านที่ผู้มารับบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างจากการรับรู้ โดยมีแนวโน้มไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านที่ 2 อัตรากำลังคนด้านที่ 3 ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านที่ 7 จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างจากการรับรู้ โดยมีแนวโน้มประทับใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านที่ 8 ราคา ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ทั้ง 8 ด้าน ของแผนกผู้ป่วยนอกมีความสัมพันธ์ดังนี้เพศ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา และลักษณะการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านที่ 4 การให้ความรู้คำแนะนำและคำปรึกษา ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 2 อัตรากำลังคนรายได้ของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 3 ความเป็นธรรมของบริการและมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้แผนกที่ผู้มารับบริการเข้ารับการรักษาพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 1 ความสะดวกในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการภายนอก โรงพยาบาลพะเยา คือผู้ป่วยและญาติ ผู้มาติดต่อ หน่วยงานราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งเรียกว่าการประเมินภายนอก และมีการประเมินความพึงพอใจของ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลพะเยาทุกระดับ ที่มาใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก เรียกว่า การประเมินภายในเพื่อจัดทำเป็นมาตรฐานการพยาบาลไปในทิศทางเดียวกันและนำเสนอผลการศึกษาให้แก่ผู้บริหารของโรงพยาบาล รับทราบข้อมูลเพื่อที่จะได้นำผลการศึกษากำหนดเป็นนโยบายในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพขององค์กรต่อไป

2. ควรมีการศึกษาถึงคุณภาพการบริการตามมาตรฐานของโรงพยาบาลที่ควรมี เพื่อผ่านการรับรองคุณภาพ HA (Hospital Accreditation) เพื่อนำมาศึกษาตัวแปรต้นหาความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเกิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างมีคุณภาพต่อไป

3. ควรนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการในทุกด้านตั้งแต่ด้านทั่วไป

ห้องบัตร จุดคัดกรอง ห้องตรวจโรค ห้องจ่ายยา การเงินรวมไปถึงห้องอาหาร ห้องน้ำและอาคารที่จอดรถ โดยเฉพาะอาคารที่จอดรถที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ควรที่จะได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมปลอดภัยเพื่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดแก่ผู้มารับบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานผู้ป่วยนอก เนื่องจากโรงพยาบาลพะเยาจะเป็นศูนย์ฝึกทักษะและประสบการณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา โอกาสที่นิสิตแพทย์จะได้เข้ามาฝึกทักษะและค้นคว้าหาประสบการณ์ภายในโรงพยาบาลพะเยา การให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยาควรมีการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถเพื่อสามารถเป็นครูฝึกทักษะแก่เหล่านิสิตที่จะมาฝึกงานภายในโรงพยาบาลพะเยา เหล่านี้ได้ตั้งนั้นโรงพยาบาลพะเยาควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจของนิสิตมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขปรับปรุงงานบริการผู้ป่วยนอกต่อไป

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของหอผู้ป่วยในเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับเชื่อมโยงกับการบริการงานผู้ป่วยนอก ให้เกิดความสัมพันธ์กันและเกิดการบริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ศึกษาปัญหาในการประสานงานภายในแต่ละหน่วยงานเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงต่อไป

3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อนโยบายของผู้บริหารที่จัดสรรลงมา ให้แก่ผู้ปฏิบัติว่ามีความเป็นไปได้เพียงใดเกิดปัญหาและอุปสรรคใดบ้างเพื่อหาแนวทางแก้ไขร่วมกันต่อไป



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขขุจี. (2546) **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่.** เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. (2542). **ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (บริหารสาธารณสุข), มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- เกศินี ศรีคงอยู่. (2543) **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อจังหวัด ราชบุรี.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (บริหารสาธารณสุข), มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- โฉมยง เหลาชาติ. (2537). **ประสิทธิผลของโปรแกรมสุขศึกษาเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วยเบาหวานโรงพยาบาลโพธาราม จังหวัดราชบุรี.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พยาบาลศาสตร์), มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ
- ฤดี เนื่องบุบผา และคณะ. (2537). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก ในเวลาราชการโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน.** ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- ดิเรก ฤกษ์สาห์ราย (ผู้บรรยาย). (2528). **ผลสำเร็จในการดำเนินงานของโครงการพัฒนาชนบทระดับหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณี ในจังหวัดลำปางและสกลนคร เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์รูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาชนบทแบบ.** ใน **รายงานการประชุมทางวิชาการ ครั้งที่ 23** (หน้า 250-255). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์การ.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญธร ธรรมรักษ์. **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์ วิชาเอกบริหารสาธารณสุข), มหาลัยวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- นภารัตน์ เสือจงพรุ. (2544). **ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์.** การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม., มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เบญจพร พุดคำ. (2547). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา**. วิทยานิพนธ์ ภา.ม. (สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข), มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ประณีต ไสภณพิศ กรณ์ณิกา ตั้งเจริญสุข และสมสวาท รัศมีวงศ์. (2544). ประเมินคุณภาพบริการตามความเห็นของประชาชนผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทรวงอกในระยะเปลี่ยนผ่านโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. **วารสารโรคทรวงอก**, 6(3), 16–33.
- ปรียา ครามคำ. (2538). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. **วารสารศูนย์การศึกษาแพทย์ แพทยศาสตร์คลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า**, 12(3), 144–149.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2537. (2542). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์
- ลลิตา กระจ่างโพธิ์. (2546). **ความพึงพอใจ ในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพ 30 บาท รักษาทุกโรคของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา**. สารนิพนธ์ พย.ม. (สุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วิรุฬห์ พรรณเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนของการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วิภา น้อยภูและคณะ. (2544). **ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์ สม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- สง่า ภู่อรงค์. (2540). **ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอตามอำนาจหน้าที่ของศึกษาธิการอำเภอและความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., ม.ป.ท. **โรงพยาบาลประเทศไทย ชุดที่ 7**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ผลิตและพัฒนาสื่อสาธารณสุข.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุรพล พะยอมแย้ม. (2545). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กาญจนบุรี:
สำนักพิมพ์ธรรมเมธี-สหายพัฒนาการพิมพ์.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลอำนาจเจริญ**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์),
มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- อารมณ อิงทรเจียวและวนิดา ปรียาคักดี. (2541). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษา
ที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางรัก. **วารสารโรคติดต่อ**, 24(2), 167-172.
- อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ธีรจินดา. (2527). **การบริหารโรงพยาบาล 1**. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- Aday. (1975). **Development of Induce of Access to Medical Dare**. Michigan Ann
Arbor: Health Administration Press.
- Millet, John D. (1973). **Management in Public service**. New York: McGraw-Hill Book.
- Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of behavioral science**. New York:
Van Nostrand Reinhold.



ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

คำชี้แจงแบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลพะเยา

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานผู้ป่วยนอก
(ทั้งในและนอกเวลาราชการ)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) อายุ 15-19 ปี

2) อายุ 20-29 ปี

3) อายุ 30-39 ปี

4) อายุ 40-49 ปี

5) อายุ 50-59 ปี

6) อายุ 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1) โสด

2) สมรส

3) หม้าย

4) หย่า

5) แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1) ไม่ได้ศึกษา

2) ประถมศึกษา

3) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า (ปวช.)

4) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ปวส.)

5) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

6) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

7) สูงกว่าปริญญาตรี

8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. อาชีพ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) เกษตรกร | <input type="checkbox"/> 2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ |
| <input type="checkbox"/> 3) เจ้าของธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 4) รับจ้างทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> 5) พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 6) อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2) 5,001-10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3) 10,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4) 15,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5) สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป | |

7. สิทธิการรักษา

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ข้าราชการ(เบิกได้/เบิกจ่ายตรง) | <input type="checkbox"/> 2) ประกันสังคม |
| <input type="checkbox"/> 3) บัตรสุขภาพถ้วนหน้า | <input type="checkbox"/> 4) รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 5) ชำระเงินเอง | |

8. แผนกที่มารับบริการ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1) คลินิกทั่วไป(ในเวลา) | <input type="checkbox"/> 2) อายุรกรรม |
| <input type="checkbox"/> 3) ศัลยกรรม | <input type="checkbox"/> 4) ศัลยกรรมกระดูกและข้อ |
| <input type="checkbox"/> 5) ศัลยกรรมระบบสืบสาวะ | <input type="checkbox"/> 6) กุมารเวชกรรม |
| <input type="checkbox"/> 7) สูติ-นรีเวช | <input type="checkbox"/> 8) คลินิกพิเศษโรคเรื้อรัง |
| <input type="checkbox"/> 9) คลินิกนิรนาม | <input type="checkbox"/> 10) จิตเวช |
| <input type="checkbox"/> 11) หู คอ จมูก | <input type="checkbox"/> 12) คลินิกวัณโรค |
| <input type="checkbox"/> 13) จักษุ | <input type="checkbox"/> 14) คลินิกทันตกรรม |
| <input type="checkbox"/> 15) โรคไตCAPD | <input type="checkbox"/> 16) คลินิกทั่วไป(นอกเวลา) |
| <input type="checkbox"/> 17) คลินิกรุ่งอรุณ | |

9. ระยะเวลารอคอยตั้งแต่มาถึงโรงพยาบาลจนได้พบแพทย์

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) มากกว่า 2 ชม. | <input type="checkbox"/> 2) 1 ชม. |
| <input type="checkbox"/> 3) 30 นาที | <input type="checkbox"/> 4) ไม่ได้พบแพทย์ |

10. ระยะเวลาที่แพทย์ให้กับท่าน/ผู้ป่วย

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1) 1-2 นาที | <input type="checkbox"/> 2) 2-5 นาที |
| <input type="checkbox"/> 3) 5-10 นาที | <input type="checkbox"/> 4) ไม่ได้พบแพทย์ |

11. ระยะเวลาตรวจเลือด ปัสสาวะ หรือ เอกซเรย์
- 1) มากกว่า 2 ชม. 2) 1 ชม. 3) 30 นาที 4) ไม่ได้ตรวจ
12. ระยะเวลาอธิบาย
- 1) มากกว่า 2 ชม. 2) 1 ชม. 3) 30 นาที 4) ไม่ได้รับยา
13. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาหรือไม่
- 1) ไม่ได้รับ 2) ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ 3) ได้รับ และเข้าใจดี
14. ท่านได้รับข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค และวิธีปฏิบัติตัว หรือไม่
- 1) ไม่ได้รับ 2) ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ 3) ได้รับ และเข้าใจดี
15. ท่านเคยมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพะเยามาก่อนหรือไม่
- ไม่เคย เคย.....ครั้ง
- ถ้าเคย ครั้งนี้ท่านใช้เวลาในการรับบริการนาน
ตั้งแต่เวลา.....น.ถึง.....น.รวม.....ชม.....นาที
16. วันนี้ท่านมาโรงพยาบาลพะเยาด้วยเรื่องใด
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> เจ็บป่วย..... | <input type="checkbox"/> แพทย์นัด ห้องตรวจ..... |
| <input type="checkbox"/> ตรวจสุขภาพประจำปี | <input type="checkbox"/> ขอบริการรองแพทย์ |
| <input type="checkbox"/> ฉีดวัคซีน | <input type="checkbox"/> ผากครรภ์ |
| <input type="checkbox"/> ตรวจเลือดนำผลไปรักษาที่รพ.อื่น | <input type="checkbox"/> รับยาต่อเนื่อง |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ..... | |
17. ท่านจะกลับมารักษาที่โรงพยาบาลแห่งนี้อีกหรือไม่
- 1) มา 2) ไม่มา 3) ไม่แน่ใจ
18. สรุปรวมในการมารักษาพยาบาลครั้งนี้ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของทางโรงพยาบาลมากน้อยเพียงใด
- 1) 85-100% 2) 55-80% 3) 30-50%

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในหัวข้อ ที่ทำให้ท่านตัดสินใจมารับบริการที่โรงพยาบาลพะเยา
 อ.เมือง จ.พะเยา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หัวข้อ	เหตุผล	
	ใช่	ไม่ใช่
1. การได้รับคำแนะนำจากบุคคลที่เคยใช้บริการ		
2. จากประสบการณ์ในอดีตที่เคยเข้ารับบริการ (มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ)		
3. มีบุคคลรู้จัก คู่ินเคยทำงานอยู่ที่โรงพยาบาลแห่งนี้		
4. ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล		
5. ความสะดวกในการจราจร การเดินทางมาโรงพยาบาลสะดวก รวดเร็ว		
6. รู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการ		
7. อัตราค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสม		
8. ใช้สิทธิ์สวัสดิการการรักษาพยาบาล(เบิกจ่ายตรง)ที่ สถานพยาบาลแห่งนี้		
9. มีบัตรประกันสังคมที่เลือกสถานพยาบาลหลักแห่งนี้		
10. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมี ประสิทธิภาพ		
11. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางหลายสาขา		
12. อัจฉริยะของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่		

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานผู้ป่วยนอก

(ในและนอกเวลาราชการ)

การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา(ในเวลาและนอกเวลาราชการ)โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ โดย

- 5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ลักษณะทั่วไป					
1. สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ป้ายหรือเครื่องหมายบอกที่ตั้งและทิศทางชัดเจน					
3. ป้ายในรพ.หรือป้ายบอกเส้นทางมารพ.					
3. การระบายอากาศในโรงพยาบาล					
4. ความสะดวกเป็นระเบียบของพื้นที่ทางเดินและอาคารสถานที่					
5. ความสว่างของอาคารสถานที่					
6. การจัดสถานที่ในการรับบริการตามลำดับไม่ต้องเดินย้อนไปมา					
7. ที่นั่ง/เก้าอี้/ที่นั่งคอยเพียงพอและสะอาดเป็นระเบียบ					
8. การบริการน้ำดื่มที่สะอาดและพอเพียง					
10. มีโทรทัศน์เพื่อให้สุขศึกษาเกี่ยวกับเรื่องโรคต่าง ๆ วัสดุผู้ป่วยและญาติ					
11. ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วม					
13. ความรวดเร็วในการนำส่งผู้ป่วยไปยังจุดต่าง ๆ เช่นไปเจาะเลือดเอกซเรย์รวมไปถึงการส่งผู้ป่วยเข้าไปยังเตียงนอน					
14. การได้รับบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ชั้นตอนไม่ ซ้ำซ้อนยุ่งยาก					

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ห้องบัตร					
1. ความรวดเร็วของการให้บริการห้องบัตร					
2. การให้บริการมีความสะดวกขั้นตอนไม่ซับซ้อน					
3. เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมาขอรับบริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส					
5. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่เต็มใจให้บริการทุกครั้ง					
6. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด เรียบร้อยเหมาะสมกับสภาพงาน					
7. การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมีปัญหาข้อใจ					
พยาบาลและเจ้าหน้าที่จุดซักประวัติ					
1. มีบุคลิกภาพ ท่าทาง และมารยาทในการให้บริการที่เหมาะสม					
2. การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย					
3. การแต่งกายที่เหมาะสม					
4. การให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
5. การลงบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ทำได้รวดเร็วและถูกต้อง					
6. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ					
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
8. การเอาใจใส่ และการมีจิตสำนึกในการบริการ					
9. การให้คำแนะนำและการแก้ปัญหา					
10. ความมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส					
12. ความประทับใจในการบริการ					

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ห้องตรวจโรค					
1. ความรวดเร็วของบริการของห้องตรวจโรค					
2. เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมารับบริการ					
3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการท่านอย่างเต็มที่ทุกครั้ง					
4. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด เรียบร้อยเหมาะสมกับสภาพงาน					
5. การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมีปัญหาข้อใจ					
6. การลงบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ทำได้รวดเร็วและถูกต้อง					
7. การขอรับการรักษาคือต่อเนื่องจากแพทย์คนเดิมตามที่ต้องการ					
8. กริยามารยาทในการให้บริการของแพทย์					
9. แพทย์ตั้งใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของท่าน					
11. ความสามารถของแพทย์ในการตรวจโรคได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ					
12. การให้คำแนะนำในการดูแลรักษาผู้ป่วยจากแพทย์					
13. ความชำนาญของพยาบาลในการช่วยแพทย์ตรวจหรือใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการตรวจโรค					
14. กริยามารยาทในการให้บริการของพยาบาลห้องตรวจโรค					
15. คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวที่ท่านได้รับจากพยาบาล					

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ห้องจ่ายยา					
1. ความรวดเร็วของการให้บริการของห้องจ่ายยา					
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วขั้นตอนไม่ซ้ำซ้อน					
3. กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา					
4. เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมารับบริการ					
5. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการท่านอย่างเต็มที่ทุกครั้ง					
6. การลงบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ทำได้รวดเร็วและถูกต้อง					
7. ความถูกต้องของยาที่ได้รับทั้งถูกคน ถูกขนาด ถูกชนิด ถูกจำนวนและถูกวิธีการใช้ยา					
8. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด เรียบร้อยเหมาะสมกับสภาพงาน					
9. คำอธิบายในการใช้ยาที่ได้รับจากเภสัชกร					
10. การตอบข้อซักถามเมื่อท่านมีปัญหาข้อใจ					
11. ท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากโรงพยาบาลแห่งนี้					
12. ท่านพึงพอใจในค่ารักษาพยาบาลและค่ายาครั้งนี้					

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ห้องการเงิน/ค่าใช้จ่าย					
1. ความเหมาะสมของค่ายาและเวชภัณฑ์					
2. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วขั้นตอนไม่ซ้ำซ้อน					
3. กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ห้องการเงิน					
4. เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้นเมื่อท่านมารับบริการ					
5. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่บริการท่านอย่างเต็มที่ทุกครั้ง					
6. การลงบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ทำได้รวดเร็วและถูกต้อง					
7. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด เรียบร้อยเหมาะสมกับสภาพงาน					
8. รายการค่าใช้จ่าย/ค่าบริการ มีการอธิบายไว้อย่างละเอียดชัดเจน					
9. การตอบข้อซักถามเมื่อท่านมีปัญหาข้อใจ					
10. ท่านรู้สึกว่าการรักษากับบริการที่ได้รับเป็นราคาที่เหมาะสมคุ้มค่า มีความเหมาะสม					
11. ท่านพึงพอใจในค่ารักษาพยาบาลและค่ายาครั้งนี้					

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านอาคารสถานที่					
ห้องอาหาร					
1. ความสะอาดของห้องอาหาร					
2. ความเพียงพอต่อการเข้ารับบริการ					
3. สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเข้ารับบริการ					
ห้องน้ำ					
1. ความสะอาดของห้องน้ำ					
2. ความเพียงพอต่อการเข้ารับบริการ					
3. สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเข้ารับบริการ					
อาคารที่จอดรถ					
1. ความสะอาดของอาคารจอดรถ					
2. ความเพียงพอต่อการเข้ารับบริการ					
3. สถานที่ตั้งสะดวกต่อการเข้ารับบริการ					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล

1. อาคารสถานที่.....
2. ทัศนียภาพของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ.....
-
3. ห้องบัตร.....
4. ห้องตรวจ.....
5. หน่วยงานอื่นๆ
 - ห้องชั้นสูตร.....
 - ห้องเอกซเรย์.....
 - ห้องตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ.....



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	กรรณิการ์ สุวรรณกุล
วัน เดือน ปี เกิด	14 ตุลาคม 2513
ที่อยู่ปัจจุบัน	42 หมู่ 5 ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000
ที่ทำงานปัจจุบัน	โรงพยาบาลพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2543	งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพะเยา
พ.ศ. 2542	กลุ่มงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลพะเยา
พ.ศ. 2534	หอผู้ป่วยหนัก (ไอซียู) โรงพยาบาลพะเยา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	พยาบาลศาสตร์ชั้นสูง วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีพะเยา
พ.ศ. 2534	พยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นต้น วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีพะเยา

