

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก
สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง

ของ

ชื่อ นางสาวอัจฉรา โปะชะโน
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ ระดับ ปฏิบัติการ
ตำแหน่งเลขที่ ๘๔๒
กลุ่มงาน/ฝ่าย งานการพยาบาลให้บริการปรึกษา กลุ่มการพยาบาล
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพะเขตเมือง(กรุงเทพมหานคร)
สำนัก/กอง/ศูนย์ ศูนย์อนามัยที่ ๔ สระบุรี
(ปฏิบัติราชการที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง)
กรมอนามัย

เพื่อแต่งตั้งให้ดำรง

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ ระดับ ชำนาญการ
ตำแหน่งเลขที่ ๘๔๒
กลุ่มงาน/ฝ่าย งานการพยาบาลให้บริการปรึกษา กลุ่มการพยาบาล
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพะเขตเมือง(กรุงเทพมหานคร)
สำนัก/กอง/ศูนย์ ศูนย์อนามัยที่ ๔ สระบุรี
(ปฏิบัติราชการที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง)
กรมอนามัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก
สถาบันพัฒนาสุขภาพระยอง

ของ

ชื่อ นางสาวอัจฉรา โปะชนะโน

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ ระดับ ปฏิบัติการ

ตำแหน่งเลขที่ ๘๔๒

กลุ่มงาน/ฝ่าย งานการพยาบาลให้บริการปรึกษา กลุ่มการพยาบาล
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระยอง

(กรุงเทพมหานคร)

สำนัก/กอง/ศูนย์ ศูนย์อนามัยที่ ๔ สระบุรี

(ปฏิบัติราชการที่สถาบันพัฒนาสุขภาพระยอง)

กรมอนามัย

เพื่อแต่งตั้งให้ดำรง

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ ระดับ ชำนาญการ

ตำแหน่งเลขที่ ๘๔๒

กลุ่มงาน/ฝ่าย งานการพยาบาลให้บริการปรึกษา กลุ่มการพยาบาล
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระยอง

(กรุงเทพมหานคร)

สำนัก/กอง/ศูนย์ ศูนย์อนามัยที่ ๔ สระบุรี

(ปฏิบัติราชการที่สถาบันพัฒนาสุขภาพระยอง)

กรมอนามัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ช
บทที่ ๑ บทนำ	
ความสำคัญของปัญหาการวิจัย.....	๑
คำถามการวิจัย.....	๓
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	๓
สมมติฐานของการวิจัย.....	๓
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	๓
ขอบเขตของการวิจัย.....	๔
นิยามตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	๔
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	๕
บทที่ ๒ การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	๖
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๙
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	๑๑
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	๑๔
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย.....	๑๕
การพิทักษ์สิทธิ์ผู้เข้าร่วมการวิจัย.....	๑๕
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๑๖
การวิเคราะห์ผลการวิจัย.....	๑๖
บทที่ ๔ ผลการวิจัย.....	๑๗
บทที่ ๕ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
อภิปรายผล.....	๒๗
ข้อเสนอแนะ.....	๓๑
เอกสารอ้างอิง.....	๓๓

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๔.๑	จำนวน ร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	๑๔
๔.๒	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ของความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่.....	๑๖
๔.๓	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ของความพึงพอใจด้านการประสานงานบริการ.....	๑๗
๔.๔	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ของความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ.....	๑๘
๔.๕	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	๑๙
๔.๖	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ของความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ.....	๒๐
๔.๗	ความถี่ ร้อยละ และแปลผล ของความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านการประสานงานบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความพึงพอใจค่าใช้จ่ายบริการ.....	๒๑
๔.๘	ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพวะเขตเมือง จำแนกตามอายุ การศึกษา จำนวนครั้งในการรับบริการ เขตพื้นที่บริการ สิทธิการรักษา.....	๒๑

สารบัญภาพประกอบ

แผนภาพที่		หน้า
๑.๑	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	๓

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการรับบริการของผู้รับบริการ เพราะการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ จะส่งผลให้มีความเชื่อมั่นศรัทธาและกลับเข้ามาใช้บริการในครั้งต่อไป นอกจากนี้ยังส่งผลให้ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาลดียิ่งขึ้น ทำให้จำนวนผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพภาวะเขตเมือง กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ป่วยที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพภาวะเขตเมือง จำนวน ๔๐๐ คน โดยเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพภาวะเขตเมือง จำนวน ๔๐๐ ชุด โดยมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัย ๐.๘๕

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการที่คลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพภาวะเขตเมือง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕ ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ และผู้มารับบริการส่วนมากเคยมารับบริการมากกว่า ๑ ครั้ง คิดเป็น ๘๙.๕ ส่วนมากใช้สิทธิ์สวัสดิการข้าราชการคิดเป็นร้อยละ ๕๕

และจากการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการที่คลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพภาวะเขตเมืองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๒$, $SD = ๐.๘๒$) โดยด้านการประสานงานบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๕$, $SD = ๐.๘๒$) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๕$, $SD = ๐.๗๙$) ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = ๔.๓๓$, $SD = ๐.๘๒$) ด้านความพึงพอใจค่าใช้จ่ายบริการ ($\bar{X} = ๔.๓๐$, $SD = ๐.๘๓$) อยู่ในระดับมาก และด้านความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = ๒.๒๗$, $SD = ๐.๘๓$) อยู่ในระดับน้อย และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา จำนวนครั้งในการรับบริการ เขตพื้นที่บริการ สิทธิการรักษา มีผลต่อความพึงพอใจต่อการรับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .๐๕$) ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับคือ สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการให้บริการกับประชาชน และลดการเกิดข้อร้องเรียนในการรับบริการ ข้อเสนอแนะ ควรมีการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในด้านนี้ให้เพิ่มมากขึ้น

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/ ผู้รับบริการ/ คลินิกผู้ป่วยนอก

ABSTRACT

The satisfaction of the clients is of great importance to the service of the client. Because of the satisfaction of the service recipients Will result in confidence and faith and come back to use the service next time It also resulted in a better reputation and image of the hospital. Causing the number of people to receive the service to increase. This research is a quantitative research. (Quantitative Research) to study the factors affecting the satisfaction of outpatient clinic clients. Metropolitan Health and Wellness Institution Sample group Is the patient who comes to the outpatient department The Metropolitan Health and Wellness Institution of 400 people. The research tool was the satisfaction questionnaire of outpatient clinic clients. Metropolitan Health and Wellness Institution, amount 400 sets. The confidence value of the customer satisfaction questionnaire was 0.95

The study found that Patients who come to the outpatient department Metropolitan Health and Wellness Institution Mostly female Accounting for 70.0 percent, most of which are in the age range of 50 years and over, representing 88.5 percent, most of them have a bachelor's degree Accounting for 82.5 percent and most of the service users have used the service more than 1 time, accounting for 85.5, most of them use the civil servant rights 55 percent.

And from the study, it was found that patients who used services at the outpatient department The Metropolitan Health and Wellness Institution was satisfied at a high level ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.52$). Was at a high level ($\bar{X} = 4.85$, $SD = 0.52$), followed by a high level of data satisfaction received from services ($\bar{X} = 4.85$, $SD = 0.52$) as for the staff services ($\bar{X} = 4.88$, $SD = 0.52$), the satisfaction of the service expenses ($\bar{X} = 4.80$, $SD = 0.52$) In the same high level and the satisfaction of the facilities ($\bar{X} = 2.27$, $SD = 0.52$) In the low level And personal factors such as age, education, number of service sessions, service area, right of treatment There was a statistically significant relationship with satisfaction with service ($p < 0.05$) The benefit that is expected to be obtained is that information can be used as a guideline for providing services to the people. And reduce the occurrence of complaints in the service Suggestions should be improved in the facilities for the recipient to be better. In order to increase the level of satisfaction in this area even more.

Keyword : Satisfaction/ Service receiver/ outpatient

บทที่ ๑

บทนำ

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันโรงพยาบาลของรัฐบาล ได้มีแนวโน้มการขยายตัวเป็นจำนวนมาก เพื่อรองรับจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้มีการนำกลวิธีต่างๆ เข้ามาใช้ในด้านการบริหารจัดการมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้มารับบริการ ดังนั้น จึงต้องมีการพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการในระดับที่พึงพอใจ โดยลดขั้นตอนการรอคอย เพื่อการรักษาอย่างต่อเนื่องของผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความศรัทธา มีการบอกต่อ และกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง (Gronroos, ๑๙๙๐)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพเป็นทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่ได้รับว่ารู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ เป็นความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริง เป็นมุมมองหลายมิติ (Fitzpatrick, ๑๙๙๓) ที่เป็นองค์ประกอบในการประเมินการดูแลสุขภาพ (Stauiszwaka, ๑๙๙๘) และสามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการคุณภาพได้ และเป็นดัชนีชี้วัดที่แสดงถึงประสิทธิภาพขององค์กรในการเพิ่มคุณภาพ การรักษาพยาบาลและตอบสนองตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการจะถูกตอบสนองความต้องการอย่างเฉพาเจาะจง (Clark, et al., ๑๙๙๖) เมื่อผู้รับบริการพอใจในบริการที่ได้รับ จะส่งผลให้มีความเชื่อมั่นศรัทธาและกลับเข้ามาใช้บริการในครั้งต่อไป นอกจากนี้ยังส่งผลให้ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาลดียิ่งขึ้น ทำให้จำนวนผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น (Mahon, ๑๙๙๖; ๖ Chin-hau Han, ๒๐๐๓) ซึ่งคลินิกผู้ป่วยนอก (Out Patient Department: OPD) เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงพยาบาล เพราะผู้ป่วยแต่ละรายต้องผ่านจุดบริการนี้ เพื่อจะได้รับการตรวจวินิจฉัยก่อนที่จะเข้าพักหรือหลังจากออกจากโรงพยาบาลและต้องมาติดตามผลการรักษาพยาบาล ซึ่งถือเป็นจุดบริการด่านแรกของโรงพยาบาล โดยมีงานหลัก คือ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ซึ่งครอบคลุมในด้านการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน และฟื้นฟูสภาพ ในส่วนของกิจกรรมการให้บริการผู้ป่วยนั้น เน้นการอำนวยความสะดวก การต้อนรับ การคัดกรอง การจัดลำดับเข้าตรวจ การป้องกันอันตรายขณะรอตรวจการตรวจโรคทั่วไปหรือโรคเฉพาะทาง ห้องฉีดยา ห้องทำแผล การให้ข้อมูลกับผู้เข้ามาใช้บริการและญาติผู้ป่วยเกี่ยวกับการเจ็บป่วย บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบวิธีการปฏิบัติต่อตนเองได้อย่างต่อเนื่องเมื่อกลับบ้าน ตลอดจนการส่งผู้รับบริการปรึกษาระหว่างคลินิก และส่งต่อผู้รับบริการไปรักษาพยาบาลยังหน่วยงานอื่น

สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง สังกัดกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จัดตั้งขึ้นมา เพื่อให้บริการประชาชนแบบไม่พักค้างคืน โดยเน้นคุณภาพในการป้องกัน รักษาและฟื้นฟูเป็นสำคัญ รวมทั้งบริการที่อบอุ่นประทับใจ ที่มุ่งเน้นคุณภาพของการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ โดยมีการมุ่งเน้นการส่งเสริมนโยบายความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) ซึ่งเป็นสมรรถนะของบุคคลในการเข้าถึงเข้าใจ ประเมินใช้ข้อมูล และสื่อสารด้านสุขภาพตามความต้องการ เพื่อ ส่งเสริมสุขภาพและคงไว้ซึ่งภาวะสุขภาพที่ดีตลอดชีวิต ความฉลาดทางสุขภาพแบ่งออกเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ ระดับที่ ๑ ความฉลาดทางสุขภาพขั้นพื้นฐาน ระดับที่ ๒ ความฉลาดทางสุขภาพขั้นปฏิสัมพันธ์ และระดับที่ ๓ ความฉลาดทางสุขภาพขั้นวิจรรณญาณ ซึ่งถ้าหากมีความฉลาดทางสุขภาพขั้นพื้นฐานระดับสูง หรือเพียงพอ (adequate) จะทำให้เกิดผลลัพธ์ทางด้านสุขภาพที่ดี (Health outcome) (อุทุมพร ศรีเชื่อนแก้ว, ๒๕๖๑) โดยสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ได้ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่นำนโยบายความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำความรู้มาปรับใช้ในการให้คำแนะนำด้านสุขภาพกับผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในเจ้าหน้าที่ และมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในงานผู้ป่วยนอกสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ซึ่งงานผู้ป่วยนอกสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ประกอบด้วยกลุ่มงาน ดังนี้

๑. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (เวชระเบียน)
๒. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องตรวจโรคทั่วไป)
๓. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องฟิตเนส)
๔. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องให้คำปรึกษา)
๕. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องครัวสาริต)
๖. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องกายภาพ)
๗. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (แพทย์แผนจีน)
๘. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพเด็กดี (คลินิกเด็กดีและเด็กปฐมวัย)
๙. กลุ่มงานทันตสาธารณสุข
๑๐. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพสตรี
๑๑. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพสตรี (ห้องให้คำปรึกษา)
๑๒. กลุ่มงานคลินิกห้องปฏิบัติการเวชศาสตร์ชั้นสูง (ห้องตรวจเลือด)
๑๓. กลุ่มงานเภสัชกรรมชุมชน (ห้องยา)
๑๔. กลุ่มงานบริหารการเงินและบัญชี
๑๕. กลุ่มงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก (ห้องนวด)

เพราะฉะนั้น สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมืองจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการลดระยะเวลารอคอยในการรับบริการของ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ชื่อโครงการลดความแออัดของหน่วยบริการฯ ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างกระทรวงสาธารณสุข สภาเภสัชกรรม สมาคมเภสัชกรรมชุมชน (ประเทศไทย) และสมาคมเภสัชกรรมโรงพยาบาล และ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ป่วยไม่ต้องรอคอยเป็นเวลานาน และพัฒนางานบริการให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี มี

ประสิทธิภาพ และมีคุณภาพสูงสุดทุกครั้ง เพราะฉะนั้น การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการมีความต้องการที่จะได้รับบริการที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เอื้ออาทร และความอ่อนโยน ทั้งการกระทำ และกิริยาท่าทาง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเกิดความมั่นใจ บอกต่อและกลับมาใช้บริการซ้ำ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพวะเขตเมือง ทั้ง ๕ ด้าน คือ ๑.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ๒.ด้านการประสานงานบริการ ๓.ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๕.ด้านค่าใช้จ่ายบริการ และ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพวะเขตเมือง เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจ และสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการให้บริการกับประชาชน และลดการเกิดข้อร้องเรียนในการรับบริการ

คำถามการวิจัย

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพวะเขตเมือง อยู่ในระดับใด
๒. ปัจจัยส่วนบุคคลใดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพวะเขตเมือง

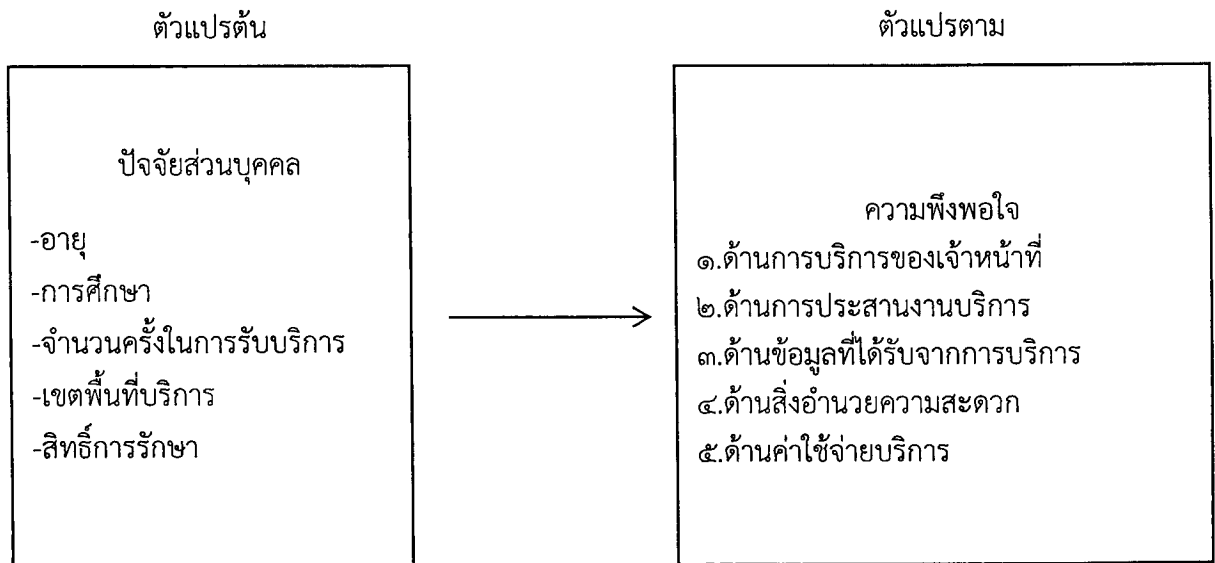
วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพวะเขตเมือง
๒. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพวะเขตเมือง

สมมติฐานของการวิจัย

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพวะเขตเมือง อยู่ในระดับมาก
๒. ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพวะเขตเมือง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ ๑.๑ กรอบแนวคิดของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย ประชากร คือ ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการคลินิกผู้ป่วยนอกสถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - ธันวาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๔๐๐ คน (สถิติเวชระเบียนผู้รับบริการ สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง, พ.ศ. ๒๕๖๓)

นิยามตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกหรือทางที่ดีของผู้มาใช้บริการที่มีต่อคลินิกผู้ป่วยนอกสถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีบริการงานผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง

คลินิกผู้ป่วยนอก หมายถึง ๑. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (เวชระเบียน) ๒. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องตรวจโรคทั่วไป) ๓. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องฟิสิกส์) ๔. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องให้คำปรึกษา) ๕. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องคร้วสาธิต) ๖. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องกายภาพ) ๗. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (แพทย์แผนจีน) ๘. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะเด็กดี (คลินิกเด็กดีและเด็กปฐมวัย) ๙. กลุ่มงานทันตสาธารณสุข ๑๐. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะสตรี ๑๑. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะสตรี (ห้องให้คำปรึกษา) ๑๒. กลุ่มงาน

คลินิกห้องปฏิบัติการเวชศาสตร์ชั้นสูงตร (ห้องตรวจเลือด) ๑๓. กลุ่มงานเภสัชกรรมชุมชน (ห้องยา)
๑๔. กลุ่มงานบริหารการเงินและบัญชี ๑๕. กลุ่มงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก
(ห้องนวด)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอกสถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง
๒. สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการให้บริการกับประชาชน และลดการเกิดข้อร้องเรียนในการรับบริการ

บทที่ ๒

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี จากตำรา เอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. แนวคิดและปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - ๑.๑ ความพึงพอใจในการบริการ
 - ๑.๒ ปัจจัยของความพึงพอใจในการบริการ
 - ๑.๓ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ
๒. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑. แนวคิดและปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

เนตรเพชรศรี ตรีกุลบุญเนตร (๒๕๖๐) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึก ทศนคติ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเป็นไปในทิศทางบวก ถ้าสิ่งเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้และเป็นไปตามที่คาดหวังได้ ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น”

ธนิดา ทองมา (๒๕๕๙) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึก ทางบวกหรือความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และความเชื่อที่เหมาะสม ซึ่งความพึงพอใจจะเป็นไปตามความแตกต่างระหว่างบุคคลขึ้นอยู่กับอายุ เพศ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ”

สุวิมล คำย่อย (๒๕๕๕) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ย่อมมีความแตกต่างกันไป ”

ณัฐ จินาเพย (๒๕๕๕) ได้ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกของ ความรู้สึกทางบวกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการหรือผู้ให้บริการ เป็นการบริการที่ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงได้เท่าเทียมกันทุกคน มีความต่อเนื่องและสรุปแบบการให้บริการที่ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับ สภาพปัจจุบัน ซึ่งอาจตรงกันข้ามกับสิ่งที่ผู้รับให้ความสำคัญประสบการณ์ในอดีต การเรียนรู้ การบอก เล่า ซึ่งความพึงพอใจของผู้บริการขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริการ มาตรฐานการรักษาพยาบาล และ แนวทางการบริหารจัดการของสถานบริการ ”

ความหมายความพึงพอใจที่ได้กล่าวไปนั้นทางผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกในเชิงบวกเมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองจากการให้บริการ การให้บริการนั้นก็มีส่วนสำคัญที่จะสะท้อนต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ เช่น การตอบสนองจากการบริการที่ดีส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกในเชิงบวกแต่ถ้าให้บริการที่ไม่ดีก็อาจมีส่วนให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกเชิงลบ ดังนั้น องค์กรที่ให้บริการต้องมีการบริหารจัดการการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเชิงบวกต่อองค์กร

๑.๑ ความพึงพอใจในการบริการ

Zeithaml and Berry (๑๙๙๐) ได้รวบรวมปัจจัยต่างๆ ซึ่งจะมีอิทธิพลหรือส่งผลกระทบต่อการรับรู้เกี่ยวกับการบริการของผู้ใช้บริการ โดยปัจจัยเบื้องต้น ๔ ประการ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้ใช้บริการนั้นคือการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ (service encounter) หลักฐานของการให้บริการ (evidence of service) ภาพพจน์ (image) และราคา (price) ปัจจัยเหล่านี้ถือเป็นหลักฐานซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องยอมรับและมีความเข้าใจเพื่อนำไปสู่การจัดรูปแบบการให้บริการให้อยู่บนพื้นฐานเกี่ยวกับการเพิ่มคุณภาพ ความพึงพอใจ และคุณค่าของการบริการ ซึ่งความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ ดังนี้

๑. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ

ก. ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นสิ่งที่กำหนดคุณภาพของการให้บริการซึ่งการบริการที่ดีจะต้องตอบโจทยความต้องการและสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ แล้วผู้ให้บริการต้องศึกษาความต้องการกลุ่มผู้รับบริการหรือลูกค้า เพื่อสามารถเข้ามากำหนดรูปแบบการให้บริการได้

ข. ความพึงพอใจของผู้รับบริการก็เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญในการประเมินผลคุณภาพในการให้บริการ เมื่อองค์กรหรือหน่วยงานใดได้ให้บริการเป็นที่ประทับใจต่อผู้มารับบริการแล้วนั้นก็ส่งผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ค. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในตนเอง เมื่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจทั้งสองนั้นก็ทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพและการบริการนั้นจะประสบความสำเร็จ

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

ก. ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันและพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ดีเพราะความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้ผู้ให้บริการได้พัฒนาการบริการเรื่อยๆ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ได้แล้วองค์กรต่างๆ ได้มีการแข่งขันในการพัฒนาคุณภาพการบริการแล้วก็เป็นที่สำคัญและดีที่สุดสำหรับผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้นไป

ข. ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานจะส่งเสริมให้กระบวนการบริการต่างมีมาตรฐานและผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพที่ดีและได้มาตรฐานอีกนัยหนึ่งองค์กรนั้นก็จะเป็นที่ยอมรับของสังคมต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (วิภาวี ชาดิษฐ์, ๒๕๕๙)

๑. การสร้างความพึงพอใจในการบริการ มีดังนี้

๑.๑ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสวัสดิ์ เท่าเทียมกันทั้งทาง

กฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

๑.๒ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณสุขใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้อง และน่าพอใจ

๑.๓ การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

๑.๔ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณสุขชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่ตลอดเวลา เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑.๕ การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน และคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

๑.๒ ปัจจัยของความพึงพอใจในการบริการ

เนตรเพชรรัตน์ ตระกูลบุญเนตร (๒๕๖๐) ได้ให้รายละเอียดว่าปัจจัยพื้นฐาน ๖ ด้าน ที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ ซึ่งปัจจัยที่จะกล่าวต่อไปนั้นมีความสำคัญในการช่วยประเมินและการให้บริการทางการแพทย์ มีดังนี้

๑. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เช่น คุณภาพในการดูแลรักษาพยาบาลต่าง ๆ ทั้งกระบวนการในการให้บริการ

๒. ด้านการประสานงานบริการ ดังนี้

๒.๑ การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง เช่น ผู้มารับบริการสามารถขอรับบริการได้ตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้

๒.๒ แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพผู้ป่วยทั้งหมดอย่างเช่นด้านสุขภาพ ร่างกายและจิตใจ

๒.๓ แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา

๓. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

๓.๑ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย

๓.๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เช่น วิธีการปฏิบัติตน วิธีการใช้ยา และอื่น ๆ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

๔.๑ การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ

๔.๒ การได้รับการรักษาดูแลทันทีเมื่อผู้รับบริการมีความประสงค์

๔.๓ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

๕. ด้านค่าใช้จ่ายบริการ เช่น ค่าใช้จ่ายในการรักษามีความเหมาะสม

๑.๓ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ
ความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

๑. อายุ จากการศึกษาของ ญัฐฐา เสวกวิหารี (๒๕๖๐) พบว่าระดับความพึงพอใจต่อการดูแลของโรงพยาบาลเพิ่มขึ้นตามอายุของผู้ป่วย กล่าวคือ ผู้ป่วยที่มีอายุน้อยจะมีความรู้สึกลบมากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุมาก พบว่า ผู้ป่วยที่มีวัยต่างกัน มีความพึงพอใจในเรื่องความสนใจต่ออาการของผู้ป่วยและการจัดสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติการพยาบาลแตกต่างกัน

๒. ระดับการศึกษา จากการศึกษาของ ญัฐฐา เสวกวิหารี (๒๕๖๐) พบว่า การศึกษาของบุคคลเป็นการสะสมความรู้ และประสบการณ์การศึกษามีผลต่อความต้องการด้านสุขภาพอนามัย ผู้มีการศึกษาสูงมักเข้าใจและป้องกันสุขภาพไว้ตั้งแต่ต้น ซึ่งมีผลทำให้ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลลดลง ความพึงพอใจของผู้ประกันตน ตามนโยบายประกันสังคม พบว่า ผู้ประกันที่มีระดับการศึกษาสูง มีความพึงพอใจด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนค่าใช้จ่ายที่เสียไปต่ำกว่า ผู้ประกันตนที่มีการศึกษารองๆ ลงไป พบว่า ผู้ป่วยที่มีการศึกษาต่ำส่วนมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล สูงกว่าผู้มีการศึกษาสูง ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ป่วยที่มีการศึกษาสูงได้รับการดูแลไม่เป็นไปตามคาดหวัง

๓. จำนวนครั้งในการรับบริการ เป็นองค์ประกอบหนึ่ง ที่ทำให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน จากการศึกษาของ เนตรเพชรรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร (๒๕๖๐) พบว่า ผู้ป่วยที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการที่มากกว่าจะมีความพึงพอใจในการรับบริการที่ดีกว่าผู้ป่วยที่มารับบริการเพียงครั้งเดียว

๔. เขตพื้นที่บริการ เป็นองค์ประกอบหนึ่ง ที่ทำให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการในเขตพื้นที่บริการจะมีความสะดวกในการเข้ารับบริการ เนื่องจากภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่รับบริการ การเดินทางมารับบริการจึงมีความสะดวกมากกว่า จึงมีความพึงพอใจในการรับบริการที่มากกว่า

๕. สิทธิการรักษา ผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษาสวัสดิการข้าราชการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความพึงพอใจในการรับบริการมากกว่า ผู้ป่วยที่ใช้สิทธิการรักษาแบบจ่ายเงินสด จากการศึกษาของ วิภาวี ชาดิษฐ์ (๒๕๕๙) พบว่า ผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษาสวัสดิการข้าราชการ มีความพึงพอใจในการรับบริการมากกว่าผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษาแบบจ่ายเงินสด

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปตามความต้องการของบุคคลหรือผู้ใช้บริการ เป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการรับบริการ สิทธิการรักษา และอื่นๆ ความพึงพอใจอาจจะมากหรือน้อย จะเป็นไปในทางบวกหรือลบขึ้นอยู่กับสิ่งต่างๆ นั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้มากน้อยเพียงใด หากสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ในทางตรงข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกลบผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบและเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจได้เช่นกัน

๓. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนตรเพชรรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร (๒๕๖๐) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวมิตสมเด็จย่า พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ

ให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวัตวิทย์สมเด็จย่าอยู่ในระดับมาก

วิภาวี ชาดิษฐ์ (๒๕๕๙) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก

วัลภา ยัมปราโมทย์ (๒๕๕๙) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือพระราม ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือพระราม ๒ อยู่ในระดับมาก

พรประภา สุดประเสริฐ (๒๕๕๗) ศึกษาความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ อยู่ในระดับมาก

สุวิมล คำย่อย (๒๕๕๕) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยกออำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ใช้บริการให้ ความสำคัญ เรื่องความสะอาดของอุปกรณ์ที่ใช้ ส่งผลให้ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการสูง

ณัฐ จินาเพย (๒๕๕๕) ศึกษาความพึงพอใจต่อ บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลกรณีศึกษาโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มจะพึงพอใจมากขึ้นเมื่อสถานที่ ที่เข้ารับบริการมีความสะอาด เรียบร้อย

จิตตะวดี ปรายยะพันธ์ (๒๕๕๔) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช มากที่สุดในด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านความคงเส้นคงวาเป็นด้านที่ระดับน้อยกว่าด้านอื่นๆ

พิริยาพร ธรรมงะ (๒๕๕๔) ศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับบริการด้านสาธารณสุขจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กรณีศึกษา:โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านนาเม็ง อำเภอพรวัว จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ค่ารักษาพยาบาลที่มีความเหมาะสม จะทำให้ผู้เข้ารับบริการรู้สึกพึงพอใจ

จตุพร กู้สกุลชัย (๒๕๕๓) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเบตง พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเบตงอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง ซึ่งข้อมูลทั่วไปประกอบไปด้วย ๑.ชื่อ -สกุล ๒.เบอร์โทรศัพท์ ๓.เพศ ๔.อายุ ๕.ระดับการศึกษา ๖.จำนวนครั้งในการมารับบริการ ๗.เขตพื้นที่บริการ ๘.คลินิกที่มารับบริการ ๙.วันที่เข้ารับบริการ ๑๐.สิทธิการรักษาพยาบาล และส่วนประเด็นที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการได้แก่ ๑.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ๒.ด้านการประสานงานบริการ ๓.ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๕.ด้านค่าใช้จ่ายบริการ ซึ่งการศึกษานี้ เพื่อได้นำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมการให้บริการแก่ผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพระยอง ซึ่งมีวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการคลินิกผู้ป่วยนอกสถาบันพัฒนาสุขภาพระยอง ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - ธันวาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๗,๘๖๔ คน (สถิติเวชระเบียนผู้รับบริการสถาบันพัฒนาสุขภาพระยอง, ๒๕๖๓)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรของ เครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, ๑๙๗๐) ดังนี้

ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง	ขนาดประชากร	ขนาดตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	283	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

โดยจากผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมีโอกาที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ครบและไม่สามารถนำแบบสอบถามฉบับนั้นมาใช้ในการวิจัยได้ (ณัฐฐา เสวกวิหารี, ๒๕๖๐) ผู้วิจัยจึงเก็บตัวอย่างทั้งสิ้น ๔๐๐ คน

๒. ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีแบบใช้การสุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi stage random sampling) มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มาใช้บริการงานผู้ป่วยนอกสถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง

ขั้นตอนที่ ๒ วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) โดยจำแนกจำนวนผู้มาใช้บริการงานผู้ป่วยนอกสถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ดังนี้

๑. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (เวชระเบียน)
๒. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องตรวจโรคทั่วไป)
๓. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องฟิิตเนส).
๔. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องให้คำปรึกษา)
๕. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องครัวสวัสดิ)
๖. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องกายภาพ)
๗. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (แพทย์แผนจีน)
๘. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะเด็กดี (คลินิกเด็กดีและเด็กปฐมวัย)
๙. กลุ่มงานทันตสาธารณสุข
๑๐. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะสตรี
๑๑. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะสตรี (ห้องให้คำปรึกษา)
๑๒. กลุ่มงานคลินิกห้องปฏิบัติการเวชศาสตร์ชั้นสูต (ห้องตรวจเลือด)
๑๓. กลุ่มงานเภสัชกรรมชุมชน (ห้องยา)
๑๔. กลุ่มงานบริหารการเงินและบัญชี
๑๕. กลุ่มงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก (ห้องนวด)

ตารางแสดงจำนวนผู้รับบริการงานผู้ป่วยนอกสถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ที่มาใช้บริการในแต่ละคลินิกผู้ป่วยนอกของงานผู้ป่วยนอกสถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ดังนี้

คลินิกผู้ป่วยนอก	จำนวน (ราย)
๑. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (เวชระเบียน)	๒๖
๒. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องตรวจโรคทั่วไป)	๒๖
๓. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องฟิตเนส)	๒๖
๔. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องให้คำปรึกษา)	๒๖
๕. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องครัวสวัสดิ)	๒๖
๖. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (ห้องกายภาพ)	๒๗
๗. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ (แพทย์แผนจีน)	๒๗
๘. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะเด็กดี (คลินิกเด็กดีและเด็กปฐมวัย)	๒๗
๙. กลุ่มงานทันตสาธารณสุข	๒๗
๑๐. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพสตรี	๒๗
๑๑. กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพสตรี (ห้องให้คำปรึกษา)	๒๗
๑๒. กลุ่มงานคลินิกห้องปฏิบัติการเวชศาสตร์ชั้นสูง (ห้องตรวจเลือด)	๒๗
๑๓. กลุ่มงานเภสัชกรรมชุมชน (ห้องยา)	๒๗
๑๔. กลุ่มงานบริหารการเงินและบัญชี	๒๗
๑๕. กลุ่มงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก (ห้องนวด)	๒๗
รวม	๔๐๐

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับอำเภอ โดยเป็นการประเมินรูปแบบออนไลน์โดยสร้างคิวอาร์โค้ด ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล มีข้อความจำนวน ๑๐ ข้อ ประกอบด้วย ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งของการมารับบริการ เขตพื้นที่บริการ คลินิกที่มารับบริการ วันที่เข้ารับบริการ และสิทธิการรักษา

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีข้อความจำนวน ๓๐ ข้อ ครอบคลุม ๕ องค์ประกอบ แบบสอบถามเป็นมาตราประมาณค่า ๕ ระดับ (๑ = ตรงกับความคิดเห็นน้อยที่สุด ถึง ๕ = ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด) ดังนี้

- ๑) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ๘ ข้อ
- ๒) ด้านการประสานงานบริการจำนวน ๕ ข้อ
- ๓) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำนวน ๕ ข้อ
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๗ ข้อ
- ๕) ด้านค่าใช้จ่ายบริการ จำนวน ๕ ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประมาณค่า (Ratingscale) ๕ ระดับ

คะแนน

ความหมาย

- | | |
|---|---|
| ๕ | ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด |
| ๔ | ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก |
| ๓ | ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง |
| ๒ | ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย |
| ๑ | ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด |

การแปลผล ใช้ผลค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้ ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, ๒๕๔๒)

- | | | |
|-----------------------|---------|---|
| คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐-๕.๐๐ | หมายถึง | ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด |
| ๓.๕๐-๔.๔๙ | หมายถึง | ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก |
| ๒.๕๐-๓.๔๙ | หมายถึง | ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง |
| ๑.๕๐-๒.๔๙ | หมายถึง | ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อย |
| ๑.๐๐-๑.๔๙ | หมายถึง | ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

๑. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ ท่าน ในการพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำแบบสอบถามไป

ปรับปรุง แก้ไข ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง ซึ่งความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index หรือ CVI) ได้จากสูตร ดังนี้

$$CVI = \frac{\text{จำนวนคำถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนให้ความเห็นในระดับ ๓ และ ๔}}{\text{จำนวนของคำถามทั้งหมด}}$$

โดยกำหนดการแสดงระดับความคิดเห็นเป็น ๔ ระดับ คือ

- ๑ หมายถึง คำถามไม่สอดคล้องกับคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย
- ๒ หมายถึง คำถามจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงอย่างมาก จึงจะมีความสอดคล้องกับคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย
- ๓ หมายถึง คำถามจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงเล็กน้อย จึงจะมีความสอดคล้องกับคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย
- ๔ หมายถึง คำถามมีความสอดคล้องกับคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

โดยแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ค่า CVI เท่ากับ ๐.๘๐ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ตัดสินคุณภาพของเครื่องมือ คือใช้เกณฑ์ $CVI = .๘๐$ ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหาที่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

๒. ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทำการปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง ๓ ท่าน จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน ๓๐ ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะศึกษา โดยได้ทำการทดสอบ (Try-out) กับศูนย์อนามัย ๒ พิษณุโลก และ ศูนย์อนามัย ๔ สระบุรี กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการหาความเชื่อมั่น เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha ด้วยการใส่เกณฑ์สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha coefficient) ที่ได้นำเสนอไว้ คือ ค่าแอลฟา (α) มากกว่าหรือเท่ากับ ๐.๗ (Nunnally, ๑๙๗๘) พบว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๐.๘๕

การพิทักษ์สิทธิ์ผู้เข้าร่วมการวิจัย

ผู้วิจัยได้เขียนรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามรูปแบบออนไลน์โดยสร้างคิวอาร์โค้ดไว้ในแบบสอบถามรูปแบบออนไลน์โดยสร้างคิวอาร์โค้ด และให้ผู้ประสานงานที่เป็นคณะกรรมการประกันสุขภาพ ในแต่ละคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถามรูปแบบออนไลน์โดยสร้างคิวอาร์โค้ด และอธิบายแบบสอบถามรูปแบบออนไลน์โดยสร้างคิวอาร์โค้ด ทั้ง ๒ ส่วนคือ ส่วนที่ ๑. แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล รูปแบบออนไลน์โดยสร้างคิวอาร์โค้ด ส่วนที่ ๒.แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ รูปแบบออนไลน์โดยสร้างคิวอาร์โค้ด โดยผู้ตอบแบบสอบถามรูปแบบออนไลน์โดยสร้างคิวอาร์โค้ด จะใช้เวลาในการตอบประมาณ ๑๐ - ๑๕ นาที การวิจัยครั้งนี้จะไม่มีผลต่อการรักษาโรคที่จะได้รับในครั้งต่อไป โดยข้อมูลทุกอย่างที่ได้จากการวิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ ไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาออกมาในลักษณะภาพรวม และนำมาใช้ประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้นั้น

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ผู้วิจัยได้มีการนำข้อคำถามจากแบบสอบถามรูปแบบออนไลน์โดยสร้างคิวอาร์โค้ด ซึ่งแจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการประกันสุขภาพ และผ่านความเห็นชอบจากมติที่ประชุมคณะกรรมการประกันสุขภาพให้ทราบเป็นแนวทางเดียวกัน จากนั้นผู้วิจัยได้ประสานงานกับคณะกรรมการประกันสุขภาพ ในแต่ละคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง โดยให้คณะกรรมการประกันสุขภาพ ในแต่ละคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์ ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง รูปแบบออนไลน์โดยสร้างคิวอาร์โค้ด ให้กับผู้รับบริการ ซึ่งแบบสอบถามความพึงพอใจรูปแบบออนไลน์โดยสร้างคิวอาร์โค้ดของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑. แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะใช้เวลาในการตอบประมาณ ๑๐ - ๑๕ นาที

๒. ผู้รับบริการที่เข้าร่วมวิจัยตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ผ่านรูปแบบออนไลน์โดยสร้างคิวอาร์โค้ด และส่งคำตอบเข้าในระบบแบบสอบถามออนไลน์

๓. ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง รูปแบบออนไลน์โดยสร้างคิวอาร์โค้ดมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนี้จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการวิเคราะห์นี้จะพิจารณาที่ระดับนัยสำคัญ ๐.๐๕ การวิเคราะห์มี ดังนี้

๑. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล โดยคำนวณหาค่าร้อยละ และความถี่

๒. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ทั้ง ๕ ด้าน คือ ๑) ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ๒) ด้านการประสานงานบริการ ๓) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๕) ด้านค่าใช้จ่ายบริการ โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๓. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล กับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง โดยใช้ Logistic regression

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ของทั้ง ๕ ด้าน คือ ๑.ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ๒.ด้านการประสานงานบริการ ๓.ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๕.ด้านค่าใช้จ่ายบริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน ณ สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - ธันวาคม ๒๕๖๓ ดังนี้

๔.๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน ร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	๒๘๐	๗๐.๐
ชาย	๑๒๐	๓๐.๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๑๘ ปี	๑๐	๒.๕
๑๘-๓๕ ปี	๑๒๐	๓๐.๐
๓๖-๕๐ ปี	๘๐	๒๐.๐
๕๑-๖๐ ปี	๔๐	๑๐.๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕๐	๓๗.๕

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน ร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๕	๘.๗๕
มัธยมศึกษา	๑๐๐	๒๕.๐
อนุปริญญา	๖๐	๑๕.๐
ปริญญาตรี	๑๓๐	๓๒.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๗๐	๑๗.๕
อื่นๆ	๕	๑.๒๕
จำนวนครั้งในการรับบริการ		
ครั้งแรก	๔๒	๑๐.๕
มากกว่า ๑ ครั้ง	๓๕๘	๘๙.๕
เขตพื้นที่บริการ		
ในเขตพื้นที่บริการ (กรุงเทพมหานคร)	๒๘๐	๗๐.๐
นอกเขตพื้นที่บริการ (ต่างจังหวัด)	๑๒๐	๓๐.๐
สิทธิการรักษา		
เงินสด	๙๐	๒๒.๕
สวัสดิการข้าราชการ	๒๒๐	๕๕.๐
ประกันสังคม	๔๕	๑๑.๒๕
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (กทม./ตจว./ราชวิถี)	๓๒	๘.๐
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง)	๘	๒.๐
ประกันชีวิต	๐	๐
องค์กรส่วนปกครองส่วนท้องถิ่น	๐	๐
รัฐวิสาหกิจ	๐	๐
อื่นๆ	๕	๑.๒๕

ตารางที่ ๔.๑ จำนวน ร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
คลินิกที่มารับบริการ		
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพ (เวชระเบียน)	๒๖	๖.๕
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพ (ห้องตรวจโรคทั่วไป)	๒๖	๖.๕
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพ (ห้องฟิตเนส)	๒๖	๖.๕
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพ (ห้องให้คำปรึกษา)	๒๖	๖.๕
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพ (ห้องครัวสาธิต)	๒๖	๖.๕
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพ (ห้องกายภาพ)	๒๗	๖.๗๕
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพ (แพทย์แผนจีน)	๒๗	๖.๗๕
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพเด็กดี (คลินิกเด็กดีและเด็กปฐมวัย)	๒๗	๖.๗๕
กลุ่มงานทันตสาธารณสุข	๒๗	๖.๗๕
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพสตรี	๒๗	๖.๗๕
กลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพสตรี (ห้องให้คำปรึกษา)	๒๗	๖.๗๕
กลุ่มงานคลินิกห้องปฏิบัติการเวชศาสตร์ชั้นสูง (ห้องตรวจเลือด)	๒๗	๖.๗๕
กลุ่มงานเภสัชกรรมชุมชน (ห้องยา)	๒๗	๖.๗๕
กลุ่มงานบริหารการเงินและบัญชี	๒๗	๖.๗๕
กลุ่มงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก (ห้องนวด)	๒๗	๖.๗๕

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่คลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕ ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ และผู้มาใช้บริการส่วนมากเคยมารับบริการมากกว่า ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕ ส่วนมากมาใช้บริการกลุ่มงานคลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาพะ คิดเป็นร้อยละ ๔๖ ส่วนมากอยู่ในเขตพื้นที่บริการคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐ และผู้รับบริการส่วนมากใช้สิทธิ์สวัสดิการข้าราชการคิดเป็น ร้อยละ ๕๕

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ของความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

คำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	๔.๒๗	๐.๘๓	มาก
๒. เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ทักทายด้วยคำพูดที่สุภาพและเป็นกันเอง	๔.๒๖	๐.๘๔	มาก
๓. เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง สนใจและรับฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหา อาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการด้วยความตั้งใจ	๔.๒๗	๐.๘๒	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง อธิบายและแนะนำขั้นตอนในการรักษาด้วยความเต็มใจ	๔.๓๐	๐.๘๒	มาก
๕. เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ปลอดภัยและให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการ	๔.๓๕	๐.๘๑	มาก
๖. ท่านได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๕	๐.๘๓	มาก
๗. ท่านมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการที่ได้รับจากสถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมืองในระดับใด	๔.๒๓	๐.๘๐	มาก
๘. ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักให้มาใช้บริการที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง	๔.๒๒	๐.๘๒	มาก
รวม	๔.๓๓	๐.๘๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง มีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๓$, $SD = ๐.๘๒$) โดย เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ปลอดภัยและให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๕$, $SD = ๐.๘๑$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง อธิบายและแนะนำขั้นตอนในการรักษาด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = ๔.๓๐$, $SD = ๐.๘๒$)

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ของความพึงพอใจด้านการ
ประสานงานบริการ

คำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง เปิดโอกาสให้ท่านได้ อธิบายอาการและปัญหาความเจ็บป่วย	๔.๓๐	๐.๘๔	มาก
๒. เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมืองเปิดโอกาสให้ ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจเกี่ยวกับการ รักษาพยาบาล	๔.๓๔	๐.๗๗	มาก
๓. เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง มีการประสานงานกับ บุคลากรวิชาชีพอื่น หรือหน่วยงานอื่นที่มาร่วมดูแลรักษาท่านอย่าง รวดเร็ว	๔.๓๘	๐.๗๘	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง ดูแลอย่างรวดเร็ว เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือหรือมีอาการ เปลี่ยนแปลง	๔.๒๙	๐.๘๑	มาก
๕. เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ ระยะเวลาการทราบผลตรวจอย่างชัดเจน	๔.๓๒	๐.๘๓	มาก
รวม	๔.๓๕	๐.๘๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง มีความพึงพอใจด้านการประสานงานบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๕$, $SD = ๐.๘๒$) โดยเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง มีการประสานงานกับบุคลากรวิชาชีพอื่น หรือหน่วยงานอื่นที่มาร่วมดูแลรักษาท่านอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๘$, $SD = ๐.๗๘$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมืองเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ($\bar{X} = ๔.๓๔$, $SD = ๐.๗๗$)

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ของความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

คำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลให้ชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๓๙	๐.๗๗	มาก
๒. เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับ วิธีรับประทานยา ผลข้างเคียงจากยา	๔.๓๖	๐.๗๙	มาก
๓. เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ให้ความรู้การปฏิบัติตัวขณะรับการรักษาหรือเมื่อกลับไปอยู่บ้าน	๔.๓๒	๐.๘๐	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง อธิบายถึงความจำเป็นในการมาตรวจตามนัด กรณีที่นัดมาตรวจ	๔.๓๕	๐.๗๖	มาก
๕. เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	๔.๓๓	๐.๗๘	มาก
รวม	๔.๓๕	๐.๗๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง มีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๕$, $SD = ๐.๗๙$) โดยเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลให้ชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๙$, $SD = ๐.๗๗$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับ วิธีรับประทานยา ผลข้างเคียงจากยา ($\bar{X} = ๔.๓๖$, $SD = ๐.๗๙$)

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล
๑. สถานที่ตั้งของสถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง มีความเหมาะสม และความสะดวกในการติดต่อ	๒.๓๑	๐.๘๔	น้อย
๒. ระยะเวลารอคอยเมื่อรับบริการ เช่น ระบบการจัดคิว เพื่อรับบริการ ขั้นตอนการรับบริการ	๒.๒๖	๐.๘๐	น้อย
๓. ห้องตรวจของสถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง มีป้ายชัดเจน สะดวกแก่การรับบริการ	๒.๒๗	๐.๘๕	น้อย
๔. สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง มีความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ	๒.๑๑	๐.๘๔	น้อย
๕. สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง มีความสะดวกและเพียงพอของที่นั่งรอการตรวจรักษา	๒.๒๕	๐.๘๗	น้อย
๖. สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง มีความสะดวกและเพียงพอของห้องน้ำ	๒.๒๑	๐.๘๑	น้อย
๗. สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง มีบรรยากาศที่ร่มรื่น อากาศถ่ายเทสะดวก	๒.๒๓	๐.๘๒	น้อย
รวม	๒.๒๗	๐.๘๓	น้อย

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = ๒.๒๗$, $SD = ๐.๘๓$) โดยสถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง มีความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = ๒.๑๑$, $SD = ๐.๘๔$) รองลงมาคือ สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง มีความสะดวกและเพียงพอของห้องน้ำ ($\bar{X} = ๒.๒๑$, $SD = ๐.๘๑$)

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผล ของความพึงพอใจด้าน
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

คำถาม	\bar{X}	SD	แปลผล
๑. ค่าใช้จ่ายในการรักษาของสถาบันพัฒนาสุขภาพ เขตเมือง เช่น ค่าตรวจ ค่าเอ็กซเรย์ มีความเหมาะสม	๔.๓๒	๐.๘๓	มาก
๒. ค่าใช้จ่ายในการทำหัตถการของสถาบันพัฒนาสุขภาพ เขตเมือง เช่น ค่าฉีดยา ค่าทำแผล มีความ เหมาะสม	๔.๓๑	๐.๘๐	มาก
๓. ค่าใช้จ่ายในการเจาะเลือดของสถาบันพัฒนาสุขภาพ เขตเมือง มีความเหมาะสม	๔.๒๘	๐.๘๒	มาก
๔. ค่าใช้จ่ายที่ท่านชำระเงินในวันนี้เมื่อเทียบกับการ ให้บริการทางการแพทย์ มีความเหมาะสม	๔.๓๐	๐.๘๑	มาก
๕. ช่องทางการชำระค่าบริการมีความสะดวกและ ทันสมัย	๔.๒๙	๐.๘๔	มาก
รวม	๔.๓๐	๐.๘๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง
มีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๐$, $SD = ๐.๘๒$)
โดยมีความพึงพอใจในค่าใช้จ่ายในการรักษาของสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง เช่น ค่าตรวจ ค่า
เอ็กซเรย์ มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๒$, $SD = ๐.๘๓$) รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในการ
ทำหัตถการของสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง เช่น ค่าฉีดยา ค่าทำแผล มีความเหมาะสม
($\bar{X} = ๔.๓๑$, $SD = ๐.๘๐$)

ตารางที่ ๔.๗ ความถี่ ร้อยละ และแปลผล ของความพึงพอใจ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประสานงานบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านค่าใช้จ่ายบริการ

ตัวแปรที่ศึกษา	\bar{X}	SD	แปลผล
๑. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๓	.๘๒	มาก
๒. ด้านการประสานงานบริการ	๔.๓๕	.๘๒	มาก
๓. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	๔.๓๕	.๗๙	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒.๒๗	.๘๓	น้อย
๕. ด้านค่าใช้จ่ายบริการ	๔.๓๐	.๘๒	มาก
รวม	๓.๙๒	๐.๘๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมืองมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๒$, $SD = ๐.๘๒$) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการประสานงานบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๕$, $SD = ๐.๘๒$) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๕$, $SD = ๐.๗๙$) ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = ๔.๓๓$, $SD = ๐.๘๒$) ด้านความพึงพอใจค่าใช้จ่ายบริการ ($\bar{X} = ๔.๓๐$, $SD = ๐.๘๓$) อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = ๒.๒๗$, $SD = ๐.๘๒$)

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนบุคคล กับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง

ตารางที่ ๔.๘ ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง จำแนกตามอายุ การศึกษา จำนวนครั้งในการรับบริการ เขตพื้นที่บริการ สิทธิการรักษา

ตัวแปรอิสระ	Coefficient	Standard Error	Exp (B)	P-value*
๑. อายุ	๐.๔๓๒	๐.๑๖๓	๑.๕๕๓	๐.๐๐๒
๒. การศึกษา	๐.๕๓๑	๐.๑๘๒	๑.๕๓๖	๐.๐๐๓
๓. จำนวนครั้งในการรับบริการ	๐.๔๕๘	๐.๑๗๓	๑.๖๘๗	๐.๐๐๒
๔. เขตพื้นที่บริการ	๐.๕๒๗	๐.๑๖๔	๑.๖๕๑	๐.๐๐๑
๕. สิทธิการรักษา	๐.๔๙๓	๐.๑๕๙	๑.๖๗๔	๐.๐๐๑

*หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕

ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.003$) โดยระดับการศึกษา มีโอกาสทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ เป็น ๑.๕๓๖ เท่า

จำนวนครั้งในการรับบริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.002$) โดยจำนวนครั้งในการรับบริการ มีโอกาสทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ เป็น ๑.๖๘๗ เท่า

เขตพื้นที่บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.001$) โดยเขตพื้นที่บริการ มีโอกาสทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ เป็น ๑.๖๕๑ เท่า

สิทธิ์การรักษา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับเขตเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.001$) โดยสิทธิ์การรักษา มีโอกาสทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ เป็น ๑.๖๗๔ เท่า

บทที่ ๕

อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด ในระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด จำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามรูปแบบออนไลน์โดยสร้างคิวอาร์โค้ด ประกอบด้วย ๒ ส่วน โดยแบบสอบถามส่วนที่ ๑. แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒.แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการที่ผู้คลินิผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการประสานงานบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรเพชรศรี ตระกูลบุญเนตร (๒๕๖๐) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวัตวิทย์ศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

๑. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัด มีจิตใจในการบริการที่ดีและจริงใจต่อผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ ดูแลผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และขั้นตอนในการรับบริการของสถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัดให้ผู้รับบริการด้วยความจริงใจ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมของด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก และจะแนะนำญาติหรือคนรู้จัก ให้มาใช้บริการที่สถาบันพัฒนาสุขภาพระดับจังหวัดต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐฐา เสวกวิหารี (๒๕๖๐) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารบิตี พบว่า การบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากเช่นกัน

๒. ด้านการประสานงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการประสานงานบริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง มีการประสานงานกันในการทำงานที่ดี ทั้งในคลินิกเดียวกันและและคลินิกอื่นๆ ที่ทำงานร่วมกัน รวมถึงเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ และสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยของผู้รับบริการได้ชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของวัลภา ยัมปราโมทย์ (๒๕๕๙) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือพระราม ๒ พบว่า การประสานงานบริการอยู่ในระดับมากเช่นกัน

๓. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ได้นำความรู้ด้านความรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) มาใช้ในการให้คำแนะนำด้านสุขภาพกับผู้รับบริการ ตามนโยบายของหน่วยงานที่มุ่งเน้นให้ส่งเสริมนโยบายความรู้ด้านความรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) กับเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจด้านสุขภาพ โดยความรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) เป็นความสามารถและทักษะในการเข้าถึงข้อมูลความรู้ ความเข้าใจด้านสุขภาพ อันจะนำไปสู่การสื่อสารกับผู้อื่นเพื่อเพิ่มพูนความเชี่ยวชาญ สามารถนำไปจัดการเงื่อนไข ทางสุขภาพของตนเอง เมื่อเจอสถานการณ์แวดล้อมด้านสุขภาพและสื่อบุคคล สามารถวิเคราะห์หัดตัดสินใจเลือก ปฏิบัติที่เป็นผลดีต่อสุขภาพของตนเองได้ ซึ่งมีจำนวน ๖ องค์ประกอบ ดังนี้ ด้านที่ ๑ ความรู้และความเข้าใจด้านสุขภาพ หมายถึง การรับรู้ เข้าใจ การอ่าน และการใช้ข้อมูลด้านสุขภาพ ด้านที่ ๒ ทักษะการเข้าถึงข้อมูลสุขภาพ หมายถึง การใช้ความสามารถในด้านการฟัง การดู การพูด การอ่าน การเขียน การสืบค้นเกี่ยวกับสุขภาพ ด้านที่ ๓ ทักษะการสื่อสารเพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญทางสุขภาพ หมายถึง สามารถถ่ายทอดหรือสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพกับผู้อื่นได้ ด้านที่ ๔ ทักษะการจัดการเงื่อนไขตนเอง หมายถึง การกำหนด การวางแผนหรือการตั้งเป้าหมายเพื่อส่งผลต่อความสำเร็จโดยตรง ด้านที่ ๕ ทักษะการรู้เท่าทันสื่อ หมายถึง สามารถตีความเนื้อหาที่แฝงอยู่ในสื่อ และประเมินตัดสินคุณค่าในสิ่งที่สื่อนำเสนอได้ และ ด้านที่ ๖ ทักษะการตัดสินใจ หมายถึง ตัดสินใจเลือกอย่างมีเหตุผลเพื่อนำไปสู่การมีสุขภาพดี และใช้ข้อมูลด้านสุขภาพ เพื่อปฏิบัติตนและรักษาสุขภาพของตนเองให้ดีอยู่เสมอ (อุทุมพร ศรีเชื่อนแก้ว, ๒๕๖๑) ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ หรือญาติได้ซักถามอาการเจ็บป่วยอย่างละเอียด และเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลการดูแลสุขภาพกับผู้รับบริการอย่างครบถ้วน ส่งผลให้ผู้ป่วยและญาติ ได้รับข้อมูลการรักษาที่เป็นประโยชน์จนสามารถกลับไปดูแลตนเองต่อที่บ้านได้อย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ วิภาวีชาดิษฐ์ (๒๕๕๙) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมากเช่นกัน

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เส้นทางการเดินทางมารับบริการที่สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง อยู่ในช่วงการก่อสร้างรถไฟฟ้า ส่งผลให้การจราจรติดขัด ผู้รับบริการใช้เวลาในการเดินทางมารับบริการเพิ่มมากขึ้น และเนื่องจากสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง มีพื้นที่จำกัดส่งผลให้สถานที่จอดรถยังไม่เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ เช่น เก้าอี้ในการนั่งรอ ยังมีน้อยกว่าจำนวนผู้รับบริการและญาติ รวมถึงยังไม่มีป้ายบอกทางในการไปรับบริการในคลินิกต่างๆที่ชัดเจน ส่วนด้านการตรวจรักษาในเวลาเร่งด่วนที่มีผู้รับบริการ

จำนวนมากทำให้มีระยะเวลารอคอยที่นาน ส่งผลให้ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนิตา ทองมา (๒๕๕๙) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับน้อยเช่นกัน

๕. ด้านค่าใช้จ่ายบริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านค่าใช้จ่ายบริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง เป็นหน่วยบริการของรัฐบาล จึงส่งผลให้สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง มีค่ารักษาพยาบาลที่เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล มีความสมเหตุสมผลกับการรับบริการที่ไม่ได้มุ่งเน้นเป็นผลกำไรในการคิดค่ารักษาจากผู้รับบริการเพียงอย่างเดียว แต่มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการทุกอาชีพ ทุกระดับสามารถเข้าถึงการรักษาพยาบาลได้อย่างทั่วถึงทุกคน รวมถึงมีช่องทางการชำระค่าบริการที่มีความสะดวกและทันสมัย สอดคล้องกับการศึกษาของ พรประภา สุตประเสริฐ (๒๕๕๗) ศึกษาความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอาภากรเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านค่าใช้จ่ายบริการอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนบุคคล กับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ดังนี้

๑.อายุ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เนตรเพชรรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร (๒๕๖๐) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวัตวิทย์สมเด็จย่า พบว่า อายุ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า มีความอดทนที่มากกว่า เมื่อมีผู้รับบริการที่มีจำนวนมากในการรับบริการ จะสามารถอดทนรอได้มากกว่าจึงมีความพึงพอใจในการรับบริการมากกว่า และสอดคล้องกับการศึกษาของ วิภาวี ชาดิษฐ์ (๒๕๕๙) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี ที่พบว่า อายุ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ วัลภา ยิ้มปราโมทย์ (๒๕๕๙) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนกรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือพระราม ๒ พบว่า อายุ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๒.ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ซึ่งสอดคล้องกับกบังงานวิจัยของ เนตรเพชรรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร (๒๕๖๐) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวัตวิทย์สมเด็จย่า พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีการศึกษาที่สูงจะมีความคาดหวังในการรับบริการที่สูงด้วยเช่นกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคาดหวังในระดับที่ไม่สูงมากนัก จึงมีความพึงพอใจต่อการรับบริการที่มากกว่า และสอดคล้องกับการศึกษาของ วัลภา ยิ้มปราโมทย์ (๒๕๕๙) ศึกษา ปัจจัย

ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือ
พระราม ๒ พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเช่นกัน

๓. จำนวนครั้งในการรับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก
สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วภาวี ชาดิษฐ์ (๒๕๕๙) ศึกษา ความ
พึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช
จังหวัดสุพรรณบุรี ที่พบว่า จำนวนครั้งในการรับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้ที่มา
รับบริการที่มากกว่า ๑ ครั้ง มีความพึงพอใจในการรับบริการที่มากกว่าผู้ที่มารับบริการครั้งแรก ทั้งนี้
อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในการรับบริการจะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป จึงมี
ความพึงพอใจในระดับที่มากกว่า เพราะผู้รับบริการที่มาใช้บริการมากกว่า ๑ ครั้ง ได้รับบริการที่
หลากหลายกว่า และมีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่มากกว่า จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจมากกว่า

๔. เขตพื้นที่บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนา
สุขภาพเขตเมือง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เนตรเพชรธรรมิ ตระกูลบุญเนตร (๒๕๖๐) ศึกษา
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวัตวิทย์สมเด็จย่า พบว่า
เขตพื้นที่บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการมีความ
พึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่อยู่นอกเขตพื้นที่บริการ เพราะ ผู้รับบริการที่อยู่นอกเขตพื้นที่บริการ
(กรุงเทพมหานคร) สามารถเดินทางมารับบริการได้สะดวกเร็วกว่า ส่วนประชากรต่างจังหวัดมีการ
ย้ายที่อยู่มาอาศัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครจำนวนมาก จึงส่งผลให้มีประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่นอก
เขตพื้นที่มารับบริการจำนวนเพิ่มมากขึ้น และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะฉะนั้น
ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการ จึงมีความพึงพอใจในการรับบริการในคลินิกผู้ป่วยนอกในระดับ
มากกว่า

๕. สิทธิการรักษาพยาบาล มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก
สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เนตรเพชรธรรมิ ตระกูลบุญเนตร
(๒๕๖๐) ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวัตวิทย์
สมเด็จย่า พบว่า สิทธิการรักษาพยาบาล มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการที่มีสิทธิ
รักษาสวัสดิการข้าราชการมีความพึงพอใจมากกว่าสิทธิรักษาอื่นๆ เนื่องจากผู้ป่วยส่วนใหญ่ที่เข้ารับ
การรักษา มีสิทธิการรักษาเป็นสวัสดิการข้าราชการ ซึ่งสิทธิสวัสดิการข้าราชการ สามารถเบิกค่าใช้จ่าย
ในการรักษาพยาบาลได้ทั้งหมด มีเพียงการรับบริการบางอย่างเท่านั้นที่ไม่สามารถเบิกค่าใช้จ่ายได้
จึงส่งผลให้ผู้รับบริการที่มีสิทธิการรักษาแบบสวัสดิการข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการรับบริการที่
มากกว่า ส่วนผู้ป่วยที่ใช้บริการจ่ายเงินประเภทอื่นๆ เช่น จ่ายเงินสด จะมีความคาดหวังในบริการที่สูง
กว่า ต้องการได้รับการที่ดีมีคุณภาพคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป จึงมีความพึงพอใจในการรับบริการใน
ระดับปานกลาง เพราะฉะนั้นผู้รับบริการที่มีสิทธิรักษาสวัสดิการข้าราชการมีความพึงพอใจมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน
ระดับน้อย ซึ่งผู้บริหารควรมีนโยบายเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ โดยมีแนวทางการ
รับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อลดระยะเวลาในการรับบริการ โดยนำ

นโยบายด้านความรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) มาใช้ เช่น การจัดทำป้ายรับบริการในแต่ละคลินิกให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมถึงควรเพิ่มที่นั่งให้เพียงพอสำหรับผู้รับบริการและญาติให้เพียงพอ ซึ่งในบางช่วงเวลามีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้เก้าอี้ไม่เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกพื้นที่จอดรถให้เพียงพอ ซึ่งกลุ่มงานบริหารสารบรรณ อาคารสถานที่ และยานพาหนะ ควรมีการจัดสรรพื้นที่จอดรถให้กับผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่อย่างเป็นทางการเป็นสัดส่วน เพื่อลดปัญหาความแออัดในการจอดรถของผู้รับบริการ รวมถึงการมีป้ายบอกทางในการไปรับบริการในคลินิกต่างๆที่ชัดเจน และการตรวจรักษาที่รวดเร็ว เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของประชาชนที่มาใช้บริการไม่ต้องรอนาน

๒. จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารจึงควรมีการนำนโยบายด้านความรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) โดยใช้กระบวนการเปลี่ยนแปลงภายในตัวบุคคลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ (V-shape) ซึ่งประกอบด้วย ๑.เข้าถึง ๒.เข้าใจ ๓.โต้ตอบซักถามแลกเปลี่ยน ๔.ตัดสินใจ ๕.เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ๖.บอกต่อ มาใช้ในการอบรมพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาศักยภาพและพัฒนาองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สามารถให้ข้อมูลด้านการดูแลสุขภาพที่ถูกต้องกับผู้รับบริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่สามารถนำนโยบายด้านความรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) มาถ่ายทอดให้กับผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึง เข้าใจ นำไปปฏิบัติและบอกต่อ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้ด้านสุขภาพสามารถนำความรู้มาใช้ในการดูแลตนเองได้อย่างถูกต้อง มีการดูแลตนเองอย่างเหมาะสม มากยิ่งขึ้น

๓. จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ผู้บริหารควรมีการอบรมปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ทุกคนนำนโยบายด้านความรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) โดยใช้กระบวนการเปลี่ยนแปลงภายในตัวบุคคลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ (V-shape) ซึ่งประกอบด้วย ๑.เข้าถึง ๒.เข้าใจ ๓.โต้ตอบซักถามแลกเปลี่ยน ๔.ตัดสินใจ ๕.เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ๖.บอกต่อ รวมถึงการใช้ เทคนิค “Ask me ๓” หรือ “๓ คำถามสุขภาพ สู่อารมณ์สุขภาพที่ดี” เป็นเทคนิคที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลที่ควรจะต้องรู้หลังจากได้รับบริการแล้ว ผู้ให้บริการควรกระตุ้นให้ผู้รับบริการถาม คำถาม ๓ ข้อ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้ด้านสุขภาพ และตระหนักถึงความสำคัญในการดูแลสุขภาพตนเองด้วย นำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มาใช้ในการบริการกับผู้รับบริการ โดยการให้ความรู้ที่ถูกต้องกับผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้ที่มากพอในการสามารถตัดสินใจเลือกแนวทางที่ถูกต้องในการดูแลสุขภาพของตนเอง เป็นการส่งเสริมให้ผู้รับบริการมีการดูแลตนเองให้มีสุขภาพดีก่อนเกิดการเจ็บป่วย เป็นการแก้ปัญหาสุขภาพที่ต้นเหตุ รวมถึงเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอัธยาศัยที่ดีกับผู้รับบริการทุกระดับ รวมถึงบริการด้วยความกระตือรือร้น ให้บริการผู้รับบริการทุกคนด้วยความเต็มใจ และบริการผู้รับบริการเปรียบเสมือนญาติมิตร

ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

๑. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีการนำนโยบายด้านความรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) มาใช้ในการบริการกับผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเข้าถึง เข้าใจ และบอกต่อข้อมูลที่ถูกต้องให้กับบุคคลอื่นได้ รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เอาใจใส่ในการต้อนรับการมาใช้

บริการของผู้มารับบริการเป็นอย่างดี ต้องให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อข้องใจเมื่อประชาชนผู้มารับบริการมีปัญหาด้วยความเต็มใจ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องสนทนากับผู้รับบริการด้วยวาจาที่สุภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากที่สุด

๒. ด้านการประสานงานบริการ เจ้าหน้าที่ควรมีการใช้นโยบายด้านความรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) ในการปฏิบัติงาน มีการอบรมพัฒนาองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ให้ทันสมัย สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงสามารถติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่คลินิกบริการต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุด

๓. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เจ้าหน้าที่ควรมีการนำนโยบายด้านความรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) มาใช้ในการให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์สูงสุดกับผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ และนำความรู้ที่นำมาใช้ในการดูแลสุขภาพของตนเอง รวมถึงเจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาข้อข้องใจ และพร้อมที่จะให้คำแนะนำหรือคำอธิบายให้กับผู้รับบริการ เพื่อสร้างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุด

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทางสถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง ควรมีแนวทางการรับบริการคลินิกผู้ป่วยนอก ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อลดระยะเวลาในการรับบริการ โดยนำนโยบายด้านความรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) มาใช้ เช่น การจัดทำป้ายรับบริการในแต่ละคลินิกให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ควรมีการจัดหาที่นั่งพักให้เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ รวมถึงการจัดสรรพื้นที่จอดรถให้ผู้รับบริการ ซึ่งกลุ่มงานบริหารสารบรรณ อาคารสถานที่ และยานพาหนะ ควรมีการจัดสรรพื้นที่จอดรถให้กับผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่อย่างเป็นสัดส่วน เพื่อลดปัญหาความแออัดในการจอดรถของผู้รับบริการ รวมถึงการมีป้ายบอกทางในการไปรับบริการในคลินิกต่างๆที่ชัดเจน และการตรวจรักษาที่รวดเร็ว มีเก้าอี้เพียงพอ เพื่อลดระยะเวลารอคอยของประชาชนที่มารับบริการไม่ต้องรอนานเพื่อสร้างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ในระดับมากที่สุด

๕. ด้านค่าใช้จ่ายบริการ เจ้าหน้าที่ควรมีการนำนโยบายด้านความรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) มาใช้ในการให้บริการชำระค่าใช้จ่ายบริการ เช่น มีการการจัดทำคู่มืออัตราค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษาพยาบาลที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูล และทราบถึงค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาจากสถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมืองในแต่ละครั้ง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาที่แท้จริงของความพึงพอใจในการให้บริการ ในด้านมิติของคุณภาพการให้บริการ เช่น การเกิดข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

๒. ควรมีการศึกษารูปแบบการให้บริการเพื่อลดระยะเวลารอคอยในรับบริการของคลินิกผู้ป่วยนอก สถาบันพัฒนาสุขภาพะเขตเมือง

๓. ควรศึกษารูปแบบสื่อสุขภาพสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) ที่เหมาะสมแต่ละประเภทกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเพิ่มความเข้าใจ เข้าถึงข้อมูลในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- สถิติวะโรจน์เป็นผู้รับบริการ. (๒๕๖๓). รายงานสถิติตัวชี้วัดงานบริการ พ.ศ. ๒๕๖๓.
สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง.
- สถิติวะโรจน์เป็นผู้รับบริการ. (๒๕๖๑-๒๕๖๒). รายงานสถิติตัวชี้วัดงานบริการ พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๒.
สถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง.
- จตุพร กุศลชัย. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเบตง.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- จิตตะวดี ปรายยะพันธ์. (๒๕๕๔). “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลเจ้าพระยายม
ราช.” (โครงการงานสหกิจบริหารธุรกิจบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ณัฐ จินาเพย. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาล
เชียงใหม่ประชาชนนคราห์ จังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐธา เสวกวิหारी. (๒๕๖๐). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล
รามารบิต (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนิดา ทองมา. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- เนตรเพชรรัตน์ ตรีกุลบุญเนตร. (๒๕๖๐). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนก
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวมินทรราชวิทยาลัย. วารสารพยาบาลตำรวจ ๙(๒), ๖๔-๗๔.
- ประคอง กรรณสุด. (๒๕๕๒). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ ๓).
กรุงเทพมหานคร: ด่านสุทธาการพิมพ์.
- พรประภา สุตประเสริฐ และณัฏษ์ สุลิสร์. (๒๕๕๗). ศึกษาความพึงพอใจและแนวโน้มการให้บริการ
ของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอากาศเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ .วารสาร
บริหารธุรกิจ ศรีนครินทรวิโรจน์, ๕(๒), ๑๓๒-๑๕๐.
- พริยาพร ธรรมแสง. (๒๕๕๔). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการด้านสาธารณสุขจาก
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กรณีศึกษา:โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านนาเมือง
อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัลภา ยิ้มปราโมทย์. (๒๕๕๙). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาล
เอกชน กรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือพระราม ๒ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).
มหาวิทยาลัยราชชมงคลกรุงเทพ.
- วิภาวี ชาดิษฐ์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุวิมล คำย่อย. (๒๕๕๕). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้าน
หยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี. (การค้นคว้าอิสระทางสาธารณสุข).

- อุทุมพร ศรีเชื่อนแก้ว, อธิวัฒน์ เจียวิวรรณ์กุล และสาวิตรี ทยานศิลป์. (๒๕๖๑). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุข ความรอบรู้ด้านสุขภาพและ คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุตา บลเวียง อา เกอฝาง จังหวัดเชียงใหม่. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ๗(๒), ๗๖-๙๕.
- Clark CA, Pokorney ME, and Brown ST. (๑๙๙๖). "Consumer satisfaction with nursing care in rural community hospital emergency department." *Journal of Nursing Care Quality*.
- Fitzpatrick R. (๑๙๙๓). *Scope and measurement of patient satisfaction. In Measurement of patients' Satisfaction with Their Care*. London : Royal College of Physicians.
- Gronroos, C.(๑๙๙๐). *Service management and marketing: A customer relationship Management approach*. ๒ nd ed. UK : John Wiley & Son.
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (๑๙๗๐). *Determining Sample Size for Research Activities*. *Journal of Educational and Psychological Measurement*. ๓๐(๓): ๖๐๗-๖๑๐
- Mahon, P.(๑๙๙๖). "An analysis of the concept 'patient satisfaction' as it relates to contemporary nursing care." *Journal of Advanced Nursing*, ๑๒๔๑-๑๒๔๘.
- Nunnally, J. C. (๑๙๗๘). *Psychometric theory (๒nd ed.)*. New York: McGraw-Hill.
- Stauszewska S, Akemed L. (๑๙๙๘). "Patient expectation and satisfaction with health care." *Nursing standard*, ๓๔-๘.
- Zeithaml, Parasuraman and Berry. (๑๙๙๐) *Delivering Quality service balancing customer perception and Expectation*. (New York : The Free-press), ๑๙-๒๐.