

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยของโรงพยาบาลตากสิน

(SATISFACTION OF PATIENTS TO TAKSIN HOSPITAL SERVICES)

ปาริชาติ วัฒนกานนท์¹ กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ²

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลตากสิน เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลตากสิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลตากสิน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลข้อมูลนั้น ได้ใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ANOVA, T - test, F - test และ Multiple Regression Analysis ในการวิเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยโรงพยาบาลตากสินส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 36 – 50 ปี ศึกษาปริญญาตรี อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว สถานภาพสมรสแล้ว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการเข้ารับบริการ และมีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งสถานที่ ความสะดวกสบาย และด้านข้อมูลข่าวสารมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านค่าบริการรักษาพยาบาล และด้านบุคลากร การวิเคราะห์ความแตกต่างของ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านทำเลที่ตั้งสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านค่าบริการรักษาพยาบาล ยกเว้นระดับการศึกษา ที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านทำเลที่ตั้งสถานที่ เพียงปัจจัย

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต

² ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาศาสนา มหาวิทยาลัยรังสิต

เด็ว และปัจจัยในการใช้บริการ ด้านทำเลที่ตั้งสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพการ รักษาพยาบาล ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านค่าบริการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์ใน ระดับน้อยที่สุด จนถึงน้อย กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลตากสินที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : โรงพยาบาล, โรงพยาบาลตากสิน

Abstract

The objective was to study the satisfaction level of the service at Taksin Hospital. The satisfaction of the service at Taksin Hospital. By personal factors. And study the factors influencing the satisfaction of the service at Taksin Hospital. The study in this survey (Survey Research) The survey collected data from a sample. The data analysis. And process that information. Were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, ANOVA, T - test, F - test and Multiple Regression Analysis in the analysis.

The results showed that The admissions department at Taksin Hospital, most patients were women aged 36 to 50 years of undergraduate study. A private business. Married. Average monthly income of more than 30,000 baht, with the highest level of satisfaction in the service. And were satisfied with the location, location. Convenience Information and the second is the cost of medical services. And personnel. Analysis of the differences. The privacy of patients' gender, age, marital status, occupation, did not affect the quality of the service. The location, the quality of personnel. The medical information. The cost of medical services. With the exception of education. The satisfaction of the service. The location of the property. Only a single factor. Factor in the service. The location, the quality of health care personnel. The information. The cost of medical services. Relative to the lowest level to the satisfaction of the Taksin Hospital at 0.05 level of significance.

KEY WORDS: HOSPITAL, TAKSIN HOSPITAL

1. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 (2550 : 15) ส่วนที่ 9 ได้ระบุสิทธิในการได้รับบริการสาธารณสุขและสวัสดิการจากรัฐไว้ว่าบุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน อันเป็นการสะท้อนแนวคิดและปรัชญาที่ว่าด้วยความเสมอภาคของการเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขซึ่งนับเป็นครั้งแรกที่สังคมไทยได้ประกาศรับรองสิทธิของประชาชนและให้ความสำคัญกับความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างทั่วถึง (คณะทำงานเพื่อพัฒนาระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า, 2544 : 113) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นผลลัพธ์โดยรวมของบริการในมุมมองของทั่วไปหรือผู้ใช้บริการต่างๆรวมทั้งบริการสุขภาพ (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ, 2543 :16) ความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการจึงจัดเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญต่อคุณภาพบริการ การบริการที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยมากขึ้นเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์มากขึ้น (นิสา กุ้อาภรณ์, 2550 : 70) ดังนั้นโรงพยาบาลจึงควรมีการพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้มีมาตรฐานและประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจและเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลได้อย่างภาคภูมิใจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

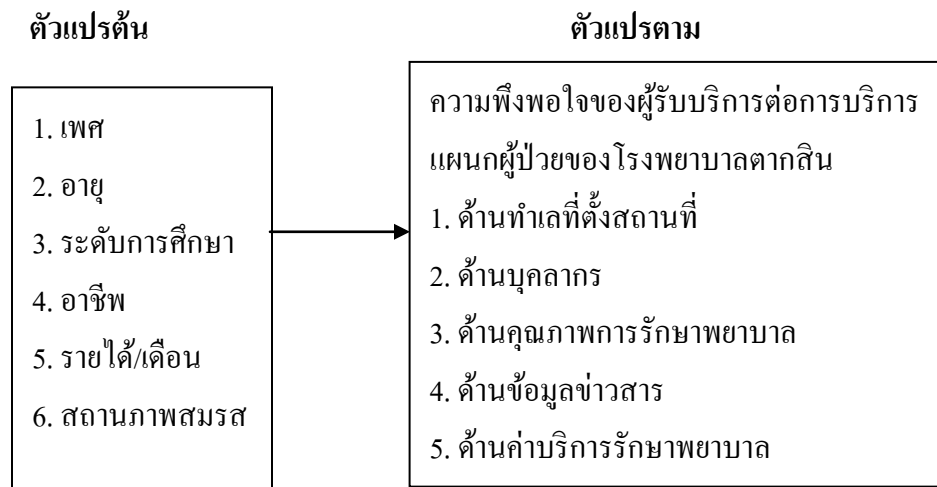
เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วย และเปรียบเทียบโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยการใช้โรงพยาบาลที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยของโรงพยาบาลตากสิน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยของโรงพยาบาลตากสินโดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยที่โรงพยาบาลตากสินโดยข้อมูลเฉลี่ยของผู้ป่วยที่มารับบริการที่โรงพยาบาลตากสินปีงบประมาณ 2554 รวม 546,452 คน (ฝ่ายแผนงาน กองวิชาการ สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. 2554) โดยศึกษาจากตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ

ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน สถานภาพสมรส การเข้ารับบริการของโรงพยาบาล การชำระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย และตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทำเลที่ตั้งสถานที่ด้านบุคลากรด้านคุณภาพการรักษาพยาบาลด้านข้อมูลข่าวสารด้านค่าบริการรักษาพยาบาล โดยมีระยะเวลาในการศึกษาประมาณ 3 เดือนโดยเริ่มจากเดือนธันวาคม พ.ศ. 2554 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555

กรอบแนวความคิด



สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีเพศอายุสถานภาพสมรสระดับการศึกษาอาชีพแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทำเลที่ตั้งสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านค่าบริการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน

2. ปัจจัยในการใช้บริการ ด้านทำเลที่ตั้งสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านค่าบริการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการโรงพยาบาลตากสิน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วย

ของโรงพยาบาลตากสิน

2. ได้ทราบผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยของโรงพยาบาลตากสินจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. สามารถนำผลการวิจัยเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลตากสินเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาโรงพยาบาลตากสินต่อไป

2. ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization - WHO) ได้ให้ความหมายของโรงพยาบาลไว้ว่าโรงพยาบาลเป็นส่วนประกอบขององค์กรทางสังคมและการแพทย์โดยมีการทำงานเพื่อให้บริการดูแลสุขภาพที่สมบูรณ์แก่ประชาชนทั้งเพื่อเป็นเชิงรักษาและป้องกันพร้อมทั้งให้บริการคนไข้นอกแคะครอบครัวถึงบ้าน โรงพยาบาลยังเป็นศูนย์การฝึกอบรมแก่บุคลากรทางสุขภาพและนักวิจัยสังคมชีววิทยาอีกด้วย

หน้าที่ทั่วไปของโรงพยาบาล (General mission) คือรักษาพยาบาลผู้ป่วยอย่างครบวงจรพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติพัฒนาบุคลากรด้านการแพทย์และสาธารณสุขและศึกษาค้นคว้าวิจัยด้านการแพทย์และสาธารณสุขค่านิยมทั่วไปของโรงพยาบาล

ประวัติความเป็นมาของโรงพยาบาลตากสิน

โรงพยาบาลตากสิน สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีประวัติความเป็นมาโดยในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้เกิดมีการระบาดของไข้กาฬโรค รัชกาลที่ 5 จึงทรงให้ก่อตั้ง “โรงพยาบาลโรคติดต่อ” ขึ้นต่อมารัฐบาลได้จัดให้มีการปกครองในระบบเทศบาล เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2480 โรงพยาบาลโรคติดต่อ ได้โอนไปขึ้นกับเทศบาลนครกรุงเทพ จึงเปลี่ยนใช้ชื่อว่า “โรงพยาบาลเทศบาล” แต่เนื่องจากความเก่าแก่ของอาคารเรือนไม้ และคนป่วยด้วยโรคติดต้อมีจำนวนลดลง สถานที่ไม่เหมาะสมเพราะได้มีชุมชนหนาแน่นจึงได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงโรงพยาบาลโรคติดต้อมีขึ้นเป็นสถานพยาบาลพักฟื้นสำหรับ

ผู้ป่วยของโรงพยาบาลกลาง และวชิรพยาบาลก่อน คนทั่วไปเรียกกันว่า “โรงพยาบาลพักฟื้น”

ต่อมาเมื่อพ.ศ. 2515 ทางราชการได้ประกาศจัดตั้งเทศบาลนครหลวงขึ้น โดยรวมเทศบาลนครกรุงเทพและเทศบาลนครธนบุรีเข้าด้วยกัน โรงพยาบาลตากสิน พักฟื้น จึงเปลี่ยนชื่อเป็น “โรงพยาบาลเทศบาลนครหลวง” สำหรับรักษาโรคทั่วไป มีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2515 ได้ นายแพทย์ ประเสริฐ นุตกุล ผู้เชี่ยวชาญทางศัลยกรรมเป็นผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และมีการปรับปรุงเปลี่ยนเป็น กรุงเทพมหานคร ในวันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2515 ชื่อของ โรงพยาบาลจึงเปลี่ยนเป็น “โรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร” ตามไปด้วย เพื่อยุติการ เปลี่ยนชื่อของโรงพยาบาลบ่อยๆ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช จึง ทรงมีพระบรมราชานุญาตให้ใช้ชื่อว่า “โรงพยาบาลตากสิน” ตั้งแต่วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2516 ปัจจุบันขนาดของโรงพยาบาล 450 เตียง และกำลังก่อสร้างเพื่อให้สามารถ รองรับผู้ป่วยได้ 600 เตียง

3.วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ ทำการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วย นอกโรงพยาบาลตากสินแล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุป ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเป็นแนวทางในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบและเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์
2. นำมาตรวจให้คะแนนเป็นรายชื่อตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. สถิติพรรณนา (descriptive statistic) ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (standard deviation) หรือร้อยละของอัตราส่วนที่สนใจ (valid percent)
4. สถิติอนุมาน (inferential statistic) ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากตัวอย่าง เพื่อนำลักษณะที่วิเคราะห์ได้ไปอนุมานหรือเป็นตัวแทนลักษณะของประชากร (กลัยา

วานิชย์บัญชา, 2546, หน้า 1-2) โดยนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ไปทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อใช้ในการแปลความหมายเป็นรายชื่อการแปลความหมายของแบบสอบถามมีมาตราส่วนประมาณค่าในการแปลความหมายครั้งนี้ลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นปัญหาความพึงพอใจในการใช้บริการในแต่ละด้าน โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 10 ระดับตามวิธีการของ Likert scales (Likert, 1970, หน้า 275) คือมากที่สุดมากที่สุดปานกลางน้อยและควรปรับปรุงมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

การแบ่งคะแนนของระดับความคิดเห็นเป็น 0 - 10 ระดับดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	10	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	5	คะแนน
ความไม่พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	0	คะแนน

นำคะแนนมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามระดับสำหรับเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยวิธีการแบ่งระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจออกเป็น 0 - 10 ระดับ มีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}} \\
 &= \frac{10 - 0}{5} \\
 &= 2.00
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การตัดสินใจ:

0.0 – 2.0	=	พึงพอใจน้อยที่สุด
2.1 - 4.0	=	พึงพอใจน้อย
4.1 – 6.0	=	พึงพอใจปานกลาง
6.1 – 8.0	=	พึงพอใจมาก
8.1 – 10.0	=	พึงพอใจมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นการใช้สถิติบรรยาย (descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยอธิบายลักษณะต่างๆของประชากรที่ศึกษาเท่านั้นประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

1. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ตามวิธีการของcronbach (Cavana , 2001, p. 320)
2. ค่าร้อยละ (percentage)
3. ค่าเฉลี่ย (mean)
4. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.)
5. สถิติอนุมาน (inference statistics)
6. ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ค่า t-test ในกรณีทดสอบความแตกต่างของตัวแปร 2 ตัวแปร และ F-test ในกรณีทดสอบความแตกต่างของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ค่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05และใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติการถดถอยRegression analysisซึ่งเกณฑ์ความสัมพันธ์เป็นดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์	ความหมาย
0.85 – 1.00	มีความสัมพันธ์มากที่สุด
0.71 – 0.84	มีความสัมพันธ์มาก
0.51 – 0.70	มีความสัมพันธ์น้อย
0.00 – 0.50	มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด

4.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีเพศ อายุสถานภาพสมรสระดับการศึกษาอาชีพ กับ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทำเลที่ตั้งสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านค่าบริการรักษาพยาบาล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนสถานภาพการสมรส

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	115	28.8
หญิง	285	71.3
รวม	400	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 15 ปี	29	7.3
16-25 ปี	25	6.3
26-35 ปี	122	30.5
36-50 ปี	199	49.8
50 ปีขึ้นไป	25	6.3
รวม	400	100.0

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนสถานภาพการสมรส (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	12	3.0
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือ ปวช.	37	9.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวส.	69	17.3
ปริญญาตรี	236	59.0

สูงกว่าปริญญาตรี	46	11.5
รวม	400	100.0

4. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา	40	10.0
พนักงานบริษัท	29	7.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	173	43.3
ข้าราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	76	19.0
รับจ้าง	82	20.5
รวม	400	100.0

5. สถานภาพการสมรส

โสด	140	35.0
สมรส/อยู่ด้วยกัน	218	54.5
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	42	10.5
รวม	400	100.0

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนสถานภาพการสมรส (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	40	10.0
5,001 – 10,000 บาท	67	16.8
10,001 – 30,000 บาท	142	35.5
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	151	37.8
รวม	400	100.0

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลตากสินพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.3 เป็นเพศชาย ร้อยละ 28.8 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 50 ปี ร้อยละ 49.8 รองลงมามีอายุ 26 – 35 ปี ร้อยละ 30.5 อายุต่ำกว่า 15 ปี ร้อยละ 7.3 และอายุ 16 – 25 ปี กับอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.3 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 59.0 มากที่สุด รองลงมามีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ป.ว.ส. ร้อยละ 17.3 การศึกษาระดับ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 11.5 การศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือ ป.ว.ช. ร้อยละ 9.3 และการศึกษาระดับ ประถมศึกษา ร้อยละ 3.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 43.3 รองลงมาคือรับจ้าง ร้อยละ 20.5 เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 19.0 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 10.0 และอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 7.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 54.5 รองลงมามีสถานภาพ โสด ร้อยละ 35.0 และสถานภาพเป็นหม้าย หย่าร้าง แยกกันอยู่ ร้อยละ 10.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 37.8 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เท่ากับ 10,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 35.5 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 16.8 และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการเข้ารับบริการ โรงพยาบาลตากสินในการเข้ารับบริการ

ความพึงพอใจ	Mean	S.D.	แปลผล
ด้านทำเลที่ตั้งสถานที่และความสะอาดสวยงาม	8.37	1.22	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านบุคลากรทางแพทย์	8.34	1.16	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านบุคลากรทางพยาบาล	8.32	1.2	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านบุคลากรทางเจ้าหน้าที่	8.33	1.19	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล	8.34	1.2	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านข้อมูลข่าวสาร	8.37	1.15	พึงพอใจมากที่สุด
ด้านค่าบริการรักษาพยาบาล	8.35	1.15	พึงพอใจมากที่สุด
รวม	8.35	1.18	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการเข้ารับบริการ โรงพยาบาลตากสินในการเข้ารับบริการ พบว่า โดยรวมแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.35 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.18 สามารถพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านทำเลที่ตั้งสถานที่และความสะอาดสวยงาม กับด้านข้อมูลข่าวสาร 8.37 (SD. = 1.22,1.15) รองลงมาคือด้านค่าบริการรักษาพยาบาล 8.35 (SD. = 1.15) ด้านบุคลากรทางแพทย์ กับด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล 8.34 (SD. = 1.16,1.20) ด้านบุคลากรทางเจ้าหน้าที่ 8.33 (SD. = 1.19) ด้านบุคลากรทางพยาบาล 8.32 (SD. = 1.20) การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษากับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลตากสิน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการของโรงพยาบาลตากสินไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีเพียงด้านทำเลที่ตั้งสถานที่และความสะอาดสวยงามที่ผู้รับบริการ

ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการของโรงพยาบาลตากสินแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.3

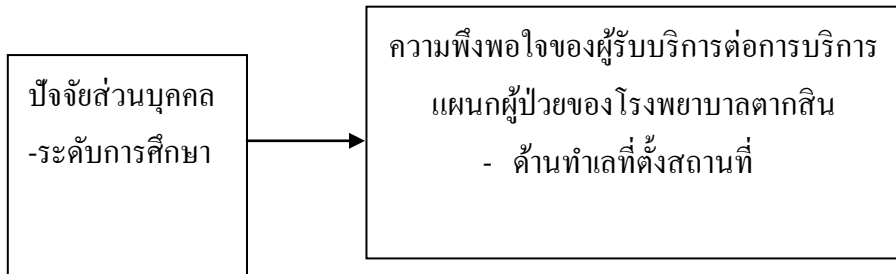
ตาราง 4.3 ทดสอบความแตกต่างของตัวแปรระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งสถานที่และความสะดวกสบายแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับการศึกษา				
		ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น/ ปวช.	มัธยมศึกษา ตอน ปลาย/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
ประถมศึกษา	8.7143	-	0.5019*	0.2484	0.3608 *	0.2640
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ ปวช.	8.2124		-	-0.2535*	-0.1412	-0.2380
มัธยมศึกษา ตอนปลายหรือ ปวส.	8.4658			-	0.1123	0.0155
ปริญญาตรี	8.3535				-	-0.0968
สูงกว่าปริญญา ตรี	8.4503					-

จากตาราง 4.3 การทดสอบความแตกต่างของตัวแปรระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งสถานที่และความสะดวกสบายแตกต่างกันพบว่า ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น หรือ ปวช. และ ระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งระดับการศึกษาประถมศึกษา

มีความพึงพอใจที่สูงกว่า และผู้ที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น หรือ ปวช. มีความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวส.

กรอบแนวความคิดที่ได้รับการปรับปรุง-Modified Model



ภาพที่ 4.1 Modified Model

5.สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีเพศ อายุสถานภาพสมรสระดับการศึกษาอาชีพ กับ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทำเลที่ตั้งสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านค่าบริการรักษาพยาบาล

สรุปผลการศึกษา

เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ รายได้ มีความพึงพอใจในการรับบริการของโรงพยาบาลตากสินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มีเพศอายุสถานภาพสมรสอาชีพ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทำเลที่ตั้งสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านค่าบริการรักษาพยาบาล ยกเว้นระดับการศึกษาที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทำเลที่ตั้งสถานที่ เพียงปัจจัยเดียว

การวิเคราะห์ปัจจัยในการใช้บริการด้านทำเลที่ตั้งสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านค่าบริการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการโรงพยาบาลตากสิน

พบว่า ปัจจัยในการใช้บริการ ด้านทำเลที่ตั้งสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านค่าบริการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด จนถึงน้อย กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการโรงพยาบาลตากสินที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ ควรเพิ่มที่จอดรถ,เพิ่มห้องสุขาและการทำความสะอาดเพิ่มขึ้น รวมถึงมีป้ายบอกทางไปสุขาให้ชัดเจน และควรจัดสถานที่พักระหว่างรอการรักษาชำระเงินเพิ่มขึ้น

2. ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ควรให้บริการรวดเร็วมากขึ้น ควรกล่าวคำทักทายและให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการและการตอบข้อข้องใจเมื่อถามปัญหาด้วยมารยาทที่ดี และให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่

3. ด้านคุณภาพการรักษาพยาบาล ควรมีการให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการ และการให้บริการที่ตรงเวลา และการบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

4. ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรมีการแจกเอกสาร ความรู้เกี่ยวกับโรคต่างๆ วิธีการแก้ไขเบื้องต้นให้แก่ผู้มารับบริการและควรมีการส่งวารสารแก่ประชาชนที่มารับบริการเป็นประจำรายเดือนหรือรายปักษ์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรมีการวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลตากสินในเชิงลึกโดยแยกวิจัยความพึงพอใจด้านการรักษาพยาบาลหรือวิจัยความพึงพอใจด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้หรือวิจัยความพึงพอใจด้านอาคาร/สถานที่หรือวิจัยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือวิจัยความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

2. ควรมีการวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอื่นๆให้ครอบคลุมทุกโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด

6. บรรณานุกรม

- กมลมาศ อุเทนสุด. 2549 “การพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายกษัตริย์สีหะรา จังหวัดสกลนคร.” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ยุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- กองวิชาการ ฝ่ายแผน. 2554 “ข้อมูลประมาณการ.” สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.
- คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักงานก.พ. 2535. หลักสูตรการสัมมนา/ ฝึกอบรม สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน กรุงเทพมหานคร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน
- คณะทำงานพัฒนานโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. 2544 “ข้อเสนอระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.” นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- จามจุรี จันทร์ตนา. 2543 “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาจังหวัดสงขลา.” กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. 2543 “รายงานการศึกษาโครงการวิจัยและพัฒนาเครื่องชี้วัดคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในโครงการ Hospital accreditation ระยะที่ 1.” ม.ป.ท.
- นิติกร คำชัย. 2553 “คุณภาพของการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์จังหวัดบุรีรัมย์.” ปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- นิตา ภู่อารณ. 2550 “พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง.”มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.

- บุญทวารณ วิงวอน. 2548 “การจัดการธุรกิจขนาดย่อม.” ลำปาง: คณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ไพศาล ดวงชาตม. 2544 “ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาล
มหาสารคาม.” การศึกษาปัญหาพิเศษ บช.ม. บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550. ราชกิจจานุเบกษา 124 (24 สิงหาคม
2550):15.
- ลลิตา กระจ่างโพธิ์. 2547 “ความพึงพอใจในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการใน
โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคของโรงพยาบาลจิต
เวชนครราชสีมา.” นำเสนอในการประชุมวิชาการ กระทรวงสาธารณสุข ครั้งที่
ที่ 12, ณ โรงแรมรอยัลภูเก็ต ซิตี้ จังหวัดภูเก็ต, 24-27 สิงหาคม 2547, หน้า
216.
- สมจิตร สงเคราะห์ธรรม. 2547 “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของสถานี
อนามัยตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.” การค้นคว้า
อิสระ บริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สิริดวงนภา เกตุวิชิ. 2550 “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วย
นอกโรงพยาบาลลำปาง.” วิทยานิพนธ์สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัย
ราชภัฏลำปาง.
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. 2540. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: ปรกาศพริก.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542 “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
อำนาจเจริญ.” กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล
- อนุวัฒน์ ศุภชติกุล. 2544 การบริหารโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 1. นครปฐม : สถาบัน
พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล .
- อรวรรณ ประสมทรัพย์. 2550 “การรับรู้และความพึงพอใจด้านการบริการแผนก
ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

- Aday & Andersen. 1975. Development of Indices of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor. Health Administration Press p.30
- Kotler, Philip and Gary Armstorng. 1996. Principles of Marketing. New Jersey :Prentice Hall.
- Millet. 1954. Management in the Public Service : The Oust for Effective Performance. New York: McGraw-Hill p.19
- Nunnally, Jum C. 1978. Educational Measurement and Evaluation. 2d ed. New York :McGraw-Hill.
- Cavana, R.Y., Delahaye, B.L. & Sekaran, U. 2001. Applied Business Research: Qualitative and Quantitative Methods. John Wiley & Sons, Milton.
- โรงพยาบาลตากสิน แหล่งที่มา : www.taksinosp.go.th/
- วรรณิ บุญช่วยเหลือ. 2550. มาตรฐาน JCAHO. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2550, จาก <http://medi.moph.go.th/traning/crose/crose1/filepower/BUMRUNGRAD%20HOSPITAL.pdf>.