

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล
ภาครัฐในจังหวัดนครปฐม โดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มารับบริการจากแผนกผู้ป่วยนอก
ของโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม ในเดือนสิงหาคม - กันยายน 2548 จำนวน 400 คน
เก็บข้อมูลโดยวิธีการสอบถาม ผลการเก็บข้อมูล ได้นำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย
ตามลำดับในต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม

- 1.1.1 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องบัตร
- 1.1.2 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องตรวจโรค
- 1.1.3 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องเอกซเรย์
- 1.1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องปฏิบัติการและชันสูตรผู้ป่วยนอก
- 1.1.5 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องยา
- 1.1.6 ความพึงพอใจต่อการบริการห้องการเงิน
- 1.1.7 ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในโรงพยาบาล

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

- 1.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ
- 1.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามอายุ
- 1.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา
- 1.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามอาชีพ
- 1.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามรายได้
- 1.2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามสิทธิที่ใช้ในการรักษา

2. ปัญหาที่พบในการบริการของโรงพยาบาล

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวม

ความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวม จำนวนผู้รับบริการ 400 ราย

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจต่อการบริการ	Mean	SD	ความพึงพอใจ
1. หน่วยงานต่าง ๆ			
1.1 ห้องยา	3.21	0.56	ปานกลาง
1.2 ห้องการเงิน	3.15	0.60	ปานกลาง
1.3 ห้องบัตร	3.12	0.50	ปานกลาง
1.4 ห้องเอกซเรย์	3.10	0.56	ปานกลาง
1.5 ห้องปฏิบัติการและชันสูตร ผู้ป่วยนอก	3.07	0.66	ปานกลาง
1.6 ห้องตรวจโรค	3.04	0.53	ปานกลาง
2. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในโรงพยาบาล	3.03	0.60	ปานกลาง
โดยรวม	3.10	0.48	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า โดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในโรงพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง (Mean=3.10) โดยข้อมูลไม่กระจายมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ระดับปานกลางทุกข้อ (Mean = 3.03 - 3.21) โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องยา มากกว่าข้ออื่นๆ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.21 รองลงมา ได้แก่ พึงพอใจต่อการบริการของห้องการเงิน โดยมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ เท่ากับ 3.15 พึงพอใจต่อการบริการของห้องบัตร โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.12 พึงพอใจต่อการบริการของห้องเอกซเรย์ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.10 พึงพอใจต่อการบริการของห้องปฏิบัติการและชันสูตรผู้ป่วยนอก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.07 และ พึงพอใจต่อการบริการของห้องตรวจโรค โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.04 และความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในโรงพยาบาล โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.03 โดยข้อมูลไม่กระจายมาก มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.50 - 0.66

1.1.1 ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องบัตร จำนวนผู้รับบริการ 400 ราย

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของห้องบัตร

	ห้องบัตร	Mean	SD	ความพึงพอใจ
1	การจัดส่งเอกสารมีความครบถ้วน	3.31	0.73	ปานกลาง
2	สถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อมของห้องบัตร	3.24	0.70	ปานกลาง
3	การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	3.15	0.82	ปานกลาง
3	กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	3.15	0.79	ปานกลาง
5	ความสะดวกในการรับบริการ	3.14	0.79	ปานกลาง
6	ความพึงพอใจในการเปิดให้บริการ	3.10	0.71	ปานกลาง
7	การเปิดให้บริการสอบถาม	3.06	0.72	ปานกลาง
7	ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	3.06	0.76	ปานกลาง
9	การใช้เวลารอในการทำบัตรใหม่	3.03	0.69	ปานกลาง
10	ใช้เวลาในการรอรับบัตรประวัติผู้ป่วย	3.03	0.70	ปานกลาง
11	ใช้เวลาในการรอลงทะเบียนส่งห้องตรวจ	3.00	0.73	ปานกลาง
	โดยรวม	3.12	0.50	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องบัตรอยู่ในระดับปานกลาง (Mean =3.12) โดยข้อมูลไม่กระจายมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.50

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องบัตรระดับปานกลางทุกข้อ (Mean = 3.00 - 3.31) โดยข้อมูลไม่กระจายมากทุกข้อ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.69 - 0.82

1.1.2 ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องตรวจโรค จำนวนผู้รับบริการ 400 ราย

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของห้องตรวจโรค

ห้องตรวจโรค	Mean	SD	ความพึงพอใจ
1 การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย	3.11	0.79	ปานกลาง
2 การใช้เวลาในการรอเรียกเข้าห้องตรวจ	2.96	0.75	ปานกลาง
3 การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ	2.91	0.75	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อแพทย์ที่ตรวจรักษา			
4 การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ	3.16	0.74	ปานกลาง
5 ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	3.09	0.73	ปานกลาง
6 กริยามารยาทของแพทย์	3.08	0.80	ปานกลาง
7 ความละเอียดในการตรวจรักษา	3.06	0.79	ปานกลาง
8 การอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจ	3.02	0.70	ปานกลาง
9 ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจรักษา	2.96	0.75	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อพยาบาลและเจ้าหน้าที่ห้องตรวจ			
10 การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ	3.09	0.78	ปานกลาง
11 กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	3.07	0.80	ปานกลาง
12 การให้เกียรติผู้รับบริการ	3.07	0.77	ปานกลาง
13 การดูแลให้ความช่วยเหลือ	3.04	0.76	ปานกลาง
โดยรวม	3.05	0.76	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า โดยรวมผู้รับบริการอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของห้องตรวจโรค อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.05) โดยข้อมูลกระจายไม่มาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.76

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของห้องตรวจโรค อยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ (Mean = 2.91 - 3.11) โดยข้อมูลกระจายไม่มาก มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.75- 0.79 พึงพอใจต่อแพทย์ที่ตรวจรักษาโรคอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ (Mean = 2.96 - 3.16) โดยข้อมูลกระจายไม่มาก มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.70 - 0.80 พึงพอใจต่อพยาบาลและเจ้าหน้าที่ห้องตรวจ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ (Mean = 3.04 - 3.07) โดยข้อมูลกระจายไม่มากทุกข้อ มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.76 - 0.80

1.1.3 ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องเอกซเรย์ จำนวนผู้รับบริการ 320 ราย

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของห้องเอกซเรย์

ห้องเอกซเรย์	Mean	SD	ความพึงพอใจ
1 ความชำนาญในการเอกซเรย์	3.26	0.76	ปานกลาง
2 ความสะอาดของเสื้อผ้าที่ใช้เปลี่ยน	3.22	0.76	ปานกลาง
3 ระยะเวลาในการรอผลเอกซเรย์	3.10	0.77	ปานกลาง
4 ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่	3.08	0.74	ปานกลาง
5 การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	3.04	0.75	ปานกลาง
6 ระยะเวลาในการรอเอกซเรย์	3.02	0.74	ปานกลาง
7 ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	2.95	0.82	ปานกลาง
โดยรวม	3.10	0.76	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า โดยรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของห้องเอกซเรย์ อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.10) โดยข้อมูลกระจายไม่มาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.76

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องเอกซเรย์ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ (Mean = 2.95 - 3.26) โดยข้อมูลกระจายไม่มากทุกข้อ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.74- 0.82

1.1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องห้องปฏิบัติการและชั้นสูตรผู้ป่วยนอก จำนวนผู้รับบริการ 334 ราย

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของห้องปฏิบัติการและชั้นสูตรผู้ป่วยนอก

ห้องปฏิบัติการและชั้นสูตรผู้ป่วยนอก	Mean	SD	ความพึงพอใจ
1 ความแม่นยำในการเจาะเลือด	3.18	0.90	ปานกลาง
2 ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่	3.11	0.85	ปานกลาง
3 กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	3.10	0.91	ปานกลาง
4 การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	3.09	0.87	ปานกลาง
5 การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย	3.06	0.89	ปานกลาง
6 ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	3.06	0.82	ปานกลาง
7 ระยะเวลาในการรอผลชั้นสูตร	2.98	0.87	ปานกลาง
8 ระยะเวลาในการรอผลชั้นสูตร	2.98	0.87	ปานกลาง
โดยรวม	3.07	0.87	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า โดยรวมผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของห้องปฏิบัติการและชั้นสูตรผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.07) โดยข้อมูลกระจายไม่มาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.87

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องปฏิบัติการและชั้นสูตรผู้ป่วยนอก อยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ (Mean = 2.98 - 3.18) โดยข้อมูลกระจายไม่มากทุกข้อ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.82 - 0.91

1.1.5 ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องยา จำนวนผู้รับบริการ 400 ราย

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของห้องยา

ห้องยา	Mean	SD	ความพึงพอใจ
1 การได้รับยาครบถ้วนตามที่แพทย์สั่ง	3.39	0.76	ปานกลาง
2 การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	3.26	0.82	ปานกลาง
3 ความชัดเจนในการเรียกให้รับยา	3.26	0.78	ปานกลาง
4 การจัดลำดับคิวก่อนหลัง	3.18	0.74	ปานกลาง
5 กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	3.18	0.80	ปานกลาง
6 ช่องจ่ายยาเปิดตามเวลา	3.18	0.72	ปานกลาง
7 สถานที่รอรับยา	3.17	0.79	ปานกลาง
8 ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	3.14	0.82	ปานกลาง
9 การใช้ระยะเวลาในการรอเรียก	3.11	0.74	ปานกลาง
โดยรวม	3.21	0.77	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า โดยรวมกลุ่มผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องยา อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.21) โดยข้อมูลกระจายไม่มาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.77

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องยา อยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ (Mean = 3.11 - 3.39) โดยข้อมูลกระจายไม่มากทุกข้อ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.74 - 0.82

1.1.6 ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องการเงิน จำนวนผู้รับบริการ 393 ราย

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการบริการของห้องการเงิน

ห้องการเงิน	Mean	SD	ความพึงพอใจ
1 สถานที่รอชำระเงิน	3.20	0.81	ปานกลาง
2 ความสะดวกในการจ่ายเงิน	3.18	0.72	ปานกลาง
3 ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	3.14	0.72	ปานกลาง
4 ระยะเวลาในการรอจ่ายเงิน	3.11	0.66	ปานกลาง
5 กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	3.11	0.81	ปานกลาง
โดยรวม	3.15	0.74	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า โดยรวม ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการ ของห้อง
การเงิน อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.15) โดยข้อมูลกระจายไม่มาก มีส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน เท่ากับ 0.74

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของ
ห้องการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ (Mean = 3.11 - 3.20) โดยข้อมูลกระจายไม่มากทุกข้อ
มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.66 - 0.81

1.1.7 ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในโรงพยาบาล จำนวนผู้รับบริการ 400 ราย

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในโรงพยาบาล

สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในโรงพยาบาล	Mean	SD	ความพึงพอใจ
1 ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์	3.20	0.77	ปานกลาง
2 เครื่องหมายแสดงที่ตั้งจุดบริการง่ายต่อการเข้าใจ	3.03	0.82	ปานกลาง
3 ความเพียงพอของจำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอ	3.01	0.88	ปานกลาง
4 ความสะอาดของเก้าอี้ที่นั่ง	3.08	0.79	ปานกลาง
5 ความสะอาดของพื้น	3.05	0.78	ปานกลาง
6 ความสะอาดของห้องน้ำ	2.78	0.89	ปานกลาง
7 สภาพของแสงสว่าง	3.21	0.75	ปานกลาง
8 การถ่ายเทอากาศภายในอาคาร	3.14	0.79	ปานกลาง
9 สถานที่จอดรถ	2.78	1.04	ปานกลาง
โดยรวม	3.03	0.83	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในโรงพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.03) โดยข้อมูลกระจายไม่มาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.83

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ (Mean = 2.78 - 3.20) โดยข้อมูลกระจายไม่มาก ในส่วนของความพึงพอใจต่ออุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ ความพึงพอใจต่อเครื่องหมายแสดงที่ตั้งจุดบริการง่ายต่อการเข้าใจ ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอ ความพึงพอใจต่อความสะอาดของเก้าอี้ที่นั่ง ความพึงพอใจต่อความสะอาดของพื้น ความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องน้ำ ความพึงพอใจต่อสภาพของแสงสว่าง และความพึงพอใจต่อการถ่ายเทอากาศภายในอาคาร ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.75 - 0.88 ส่วนความพึงพอใจต่อสถานที่จอดรถ ข้อมูลกระจายมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.04

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	245	61.2
ชาย	155	38.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8

ตาราง 11 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตาม เพศ

เพศ	Mean	SD	ความพึงพอใจ
ชาย	3.15	0.50	ปานกลาง
หญิง	3.05	0.46	ปานกลาง

จากตาราง 11 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ระหว่างผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิง พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.15 ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจ เท่ากับ 3.05

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25 - 34 ปี	140	35.0
15 - 24 ปี	100	25.0
35 - 44 ปี	78	19.5
45 - 54 ปี	57	14.3
55 ปีขึ้นไป	25	6.2
รวม	400	100.0

จากตาราง 12 พบว่า ผู้รับบริการมีช่วงอายุ 25-34 ปี มากที่สุด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาช่วงอายุ 15- 24 ปี จำนวน 100 คน ร้อยละ 25.0 ช่วงอายุ 35-44 ปี จำนวน 78 คนร้อยละ 19.5 ช่วงอายุ 45 - 54 ปี จำนวน 57 คนร้อยละ 14.3 และ อายุ 55 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.2

ตาราง 13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามอายุ

อายุ	Mean	SD	ความพึงพอใจ
45 - 54 ปี	3.16	0.51	ปานกลาง
15 - 24 ปี	3.14	0.56	ปานกลาง
55 ปีขึ้นไป	3.13	0.54	ปานกลาง
35 - 44 ปี	3.05	0.36	ปานกลาง
25 - 34 ปี	3.03	0.45	ปานกลาง

จากตาราง 13 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ระหว่างผู้รับบริการซึ่งมีอายุต่างกัน พบว่า ผู้มีบริการที่มีอายุ 45 - 54 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.16 รองลงมาได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอายุ 15 - 24 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.14 ผู้รับบริการที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.13 ผู้รับบริการที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.05 ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ 25 - 34 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุด เท่ากับ 3.03 โดยข้อมูลกระจายไม่มากทุกข้อ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.36 - 0.54

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	110	27.5
มัธยมศึกษาหรือปวช.	98	24.5
ประถมศึกษา	84	21.0
อนุปริญญาหรือ ปวส.	79	19.8
สูงกว่าปริญญาตรี	29	7.2
รวม	400	100.0

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการจบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาจบการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาหรือปวช.จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 จบการศึกษาระดับ อนุปริญญาหรือ ปวส.จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2

ตาราง 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	Mean	SD	ความพึงพอใจ
มัธยมศึกษาหรือปวช	3.22	0.46	ปานกลาง
สูงกว่าปริญญาตรี	3.14	0.51	ปานกลาง
ประถมศึกษา	3.08	0.16	ปานกลาง
ปริญญาตรี	3.03	0.46	ปานกลาง
อนุปริญญาหรือ ปวส.	2.98	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 15 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ระหว่างผู้รับบริการซึ่งมีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ผู้บริการที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาหรือปวช มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.22 รองลงมา ได้แก่ ผู้บริการที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.14 ผู้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.08 ผู้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.03 ส่วนผู้บริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุด เท่ากับ 2.98 โดยข้อมูลกระจายไม่มากทุกข้อ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.16 - 0.51

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริษัทเอกชน	112	28.0
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	88	22.0
เจ้าของกิจการส่วนตัว	65	16.2
รับจ้าง	63	15.8
นักเรียน/นักศึกษา	50	12.5
อื่น ๆ	22	5.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 16 พบว่า ผู้รับบริการประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เป็นจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมาเป็นผู้ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ประกอบอาชีพ เจ้าของกิจการส่วนตัว จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 63 คนคิดเป็นร้อยละ 15.8 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 อื่น ๆ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตาราง 17 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	Mean	SD	ความพึงพอใจ
อื่น ๆ	3.36	0.62	ปานกลาง
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.14	0.41	ปานกลาง
รับจ้าง	3.10	0.47	ปานกลาง
นักเรียน/นักศึกษา	3.09	0.55	ปานกลาง
พนักงานบริษัทเอกชน	3.04	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 17 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ระหว่างผู้รับบริการซึ่งมีอาชีพต่างกัน พบว่า ผู้บริการที่มีอาชีพ อื่น ๆ ได้แก่ เกษตรกรรม, งานบ้าน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 3.36 รองลงมาได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.14 ผู้รับบริการที่มีอาชีพ รับจ้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.10 ผู้รับบริการที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.09 ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.04 ส่วนผู้รับบริการที่มีอาชีพเจ้าของกิจการส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ น้อยที่สุด เท่ากับ 2.98 โดยข้อมูลกระจายไม่มากทุกข้อ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.41 - 0.70

ตาราง 18 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	244	61.0
10,001 - 20,000 บาท	110	27.5
20,001- 30,000 บาท	27	6.8
มากกว่า 30,000 บาท	19	4.7
รวม	400	100.0

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการ มีรายได้ ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมา มีรายได้ 10,001- 20,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และมีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7

ตาราง 19 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามรายได้

รายได้	Mean	SD	ความพึงพอใจ
20,001 - 30,000 บาท	3.23	0.45	ปานกลาง
มากกว่า 30,000 บาท	3.21	0.52	ปานกลาง
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.10	0.47	ปานกลาง
10,001 - 20,000 บาท	3.01	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 19 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ระหว่างผู้รับบริการซึ่งมีรายได้ต่างกัน พบว่า ผู้บริการที่มีรายได้ 20,001- 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 3.23 รองลงมาได้แก่ ผู้รับบริการที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.21 ผู้รับบริการที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.10 ส่วนผู้รับบริการที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 3.01 โดยข้อมูลกระจายไม่มาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.45 - 0.52

ตาราง 20 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสิทธิที่ใช้ในการรักษา

สิทธิที่ใช้ในการรักษา	จำนวน	ร้อยละ
ประกันสังคม	134	33.4
บัตรสุขภาพ 30 บาท	120	30.0
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	79	19.8
ชำระเงินเอง	67	16.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันสังคมในการรักษามากที่สุด จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาใช้สิทธิ บัตรสุขภาพ 30 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ใช้สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และ ใช้สิทธิชำระเงิน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8

ตาราง 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามสิทธิที่ใช้ในการรักษา

สิทธิที่ใช้ในการรักษา	Mean	SD	ความพึงพอใจ
บัตรสุขภาพ 30 บาท	3.17	0.51	ปานกลาง
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.15	0.41	ปานกลาง
ประกันสังคม	3.02	0.47	ปานกลาง
ชำระเงินเอง	3.00	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 21 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก ระหว่างผู้รับบริการซึ่งมีสิทธิที่ใช้ในการรักษาต่างกัน พบว่า ผู้บริการที่มีสิทธิบัตรสุขภาพ 30 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 3.17 รองลงมา ได้แก่ สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.15 สิทธิประกันสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.02 ส่วนสิทธิชำระเงินเอง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 3.00 โดยข้อมูลกระจายไม่มาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.41 - 0.51

2. ปัญหาที่พบในการบริการของโรงพยาบาล

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามปัญหาที่พบในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล

ปัญหา	Mean	SD	ระดับปัญหา
1 สถานที่จอดรถ	3.26	0.98	น้อย
2 การถ่ายเทอากาศภายในอาคาร	2.91	0.77	น้อย
3 สภาพของแสงสว่าง	2.85	0.74	น้อย
4 การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่	2.63	1.05	น้อย
5 ขั้นตอนการบริการแต่ละจุดบริการ	2.63	1.08	น้อย
6 เครื่องหมายแสดงที่ตั้งจุดบริการต่าง ๆ	2.61	1.05	น้อย
7 การได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการรับบริการ	2.59	1.03	น้อย
8 อัตราค่าบริการในการตรวจรักษา	2.15	1.11	น้อยที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า ปัญหาที่พบในการบริการของโรงพยาบาล ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับน้อย คือ ปัญหาเกี่ยวกับที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.26 ปัญหาเกี่ยวกับการถ่ายเทอากาศภายในอาคาร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.91 ปัญหาเกี่ยวกับสภาพของแสงสว่าง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.85 ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อมีค่าประสานงานกับเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการแต่ละจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องหมายแสดงที่ตั้งจุดบริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.61 ปัญหาเกี่ยวกับปัญหาการได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.59 ปัญหาเกี่ยวกับอัตราค่าบริการในการตรวจรักษามีปัญหาในการรับบริการน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 โดยมีข้อมูลกระจายไม่มาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.74 - 1.11

ตาราง 23 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามปัญหาอื่น ๆ และข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการบริการ ด้านห้องตรวจโรค

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	394	98.5
มี	6	1.5
เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ดี	3	0.7
แพทย์มาตรวจช้า	2	0.5
การจัดลำดับคิวตรวจไม่จัดตามคิวก่อนหลัง	1	0.3

จากตาราง 23 กลุ่มผู้รับบริการที่ศึกษาทั้งหมด จำนวน 400 คน พบว่า ปัญหาอื่น ๆ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ ด้านห้องตรวจโรค จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 โดยมีปัญหาเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ดี ร้อยละ 0.7 แพทย์มาตรวจช้า ร้อยละ 0.5 และการจัดคิวตรวจไม่จัดตามคิวก่อนหลัง ร้อยละ 0.3

ตาราง 24 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาอื่น ๆ และข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการบริการด้านสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ของโรงพยาบาล

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มี	396	99
มี	4	1
การรักษาความปลอดภัยของรถ	3	0.7
ห้องน้ำไม่สะอาด	1	0.3

จากตาราง 24 กลุ่มผู้รับบริการที่ศึกษาทั้งหมด จำนวน 400 คน พบว่า ปัญหาอื่น ๆ และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ ด้านห้องตรวจโรค จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 โดยมีปัญหาเรื่อง การรักษาความปลอดภัยของรถ ร้อยละ 0.7 ห้องน้ำไม่สะอาด ร้อยละ 0.3