

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
ของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวมณชรีรัตน์ อมรวิกรัยสรวง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มีนาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

362.11068

ธ 119ป

ร.3

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
ของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

บทคัดย่อ

ของ

นางสาว มณชรีรัตน์ อมรวิกรัยสรวง

๔

29 ก.ค. 2546



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มีนาคม 2546

h 224890

มณฑรีรัตน์ อมรวิชัยสรวง. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ในด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และด้านปัจจัยการให้บริการซึ่งประกอบด้วย ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ ด้านการให้บริการของพยาบาล ด้านความมีชื่อเสียงของแพทย์ผู้รักษา ด้านความมีคุณภาพของแพทย์ผู้รักษา ความเอาใจใส่ของแพทย์ผู้รักษา ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ ด้านสถานที่จอดรถ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาครที่มี อายุตั้งแต่ 15 ปี ถึงอายุ 65 ปีที่มีรายได้ (โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2544 ข้อมูลรายงานผลการสำรวจภาวะ การทำงานของประชากร ได้ใช้เกณฑ์การสำรวจผู้มีงานทำตั้งแต่อายุ 15 - 65 ปี) ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวนประชากรที่ศึกษาอย่างน้อย จำนวน 385 ตัวอย่าง ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS PC เพื่อหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (f - test) และทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการศึกษารายข้อพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร พบว่าผู้ใช้บริการคิดว่าครั้งต่อไปจะมาใช้บริการอีกแน่นอน และจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่ทราบดีจักมาใช้บริการแน่นอน รวมถึงผู้ใช้บริการคิดว่าไม่มีสิ่งกีดขวางที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาครต้องปรับปรุงอีก ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจอย่างมากในการใช้บริการโดยรวมของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

2. ปัจจัยด้านการบริการ การใช้บริการส่วนใหญ่สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ ด้านการให้บริการของพยาบาล ด้านแพทย์ผู้รักษา ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ ด้านสถานที่จอดรถ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการได้รับการบริการและการเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากบุคลากรฝ่ายต้อนรับ พยาบาล พนักงานจ่ายยาและการจ่ายเงิน รวมถึงแพทย์ผู้รักษา ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์เนื่องจากใช้เวลาในการรอนาน

จากการพิสูจน์สมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ ด้านการให้บริการของพยาบาล ด้านแพทย์ผู้รักษา ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ ด้านสถานที่จอดรถ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กัน

3. ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุ การศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน

FACTORS CONTRIBUTING TO CONSUMER SATISFACTION WITH OUT-PATIENT
SERVICES OF SAMUTSAKHON HOSPITAL

AN ABSTRACT

BY

MISS. MONCHAREERAT AMONWIGRAISROUNG

Presented in Partial Fulfillment of the requirement for the
Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University

March 2003

Monchareerat Amonwigraisroung. (2003). *Factors Contributing to Consumer Satisfaction With Out-Patient Services of Samutsakhon Hospital* . Master thesis, M.B.A.(Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assoc. Prof. Sirivan Serirat.

The purpose of this research is to study factors effects to satisfaction of the patients who use OPD services of Samutsakhon Hospital. In terms of demographic factors as of sex, age, education, occupation, income and service factors. Consist of Time of waiting for the doctor, Public relations staff personality, nurse service, known of the doctor, quality of doctor, service of doctor, medical charge and service counter, medical machine and tooling, car park, medical fee and expenses.

1. The data was drawn from 385 patients both men and women at OPD form age 15 - 65 years old. (Referred to the data from National Statistics Office of Thailand, the age of normal population is 15 - 65 years old) Using Convenience Sampling to obtain the data to draw any substantial conclusions, the questionnaire method was used accompanied by SPSS software. The statistics method using Percentage, Mean, Standard Deviation, t - test, f - test and Comparison using LSD (Lease Significant Difference) the result found:

2. The satisfaction of Samutsakhon's OPD patients opinion to come back to use the service next time also will advise to other to use Samutsakhon hospital service too. Included that they think no need to change or improve any thing, in summarizing the data show overall opinion is high level of satisfaction.

3. The consumer service factors related to patient satisfaction who use OPD service, considered in each area found they satisfied the Public Relations staff service, Nurse service, quality of doctor, medical charge are competitive and medical counter service have good response, medical tooling and machine also model, car park, medical fee and expenses. Excepted only Time waiting for doctor which consume long time for waiting, so the customer are not satisfy to this area.

In summarizing data all the consumer service factors are related to customer satisfaction.

4. Demographic factors should summarize that different sex, occupation, Income had no different opinion and satisfaction. But the different age, education had different opinion and satisfaction.

In general it can be summarized that the service factors related direct to customer satisfaction of the patients who attend to the OPD of Samutsakhon hospital mostly the Public Relation staff service and Nurse service are the most important for customer satisfaction. The lowest mean is Time for waiting need to be improved.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้ แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการชี้แนะของ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์อาจารย์ที่ปรึกษา อีกทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก้ไขข้อบกพร่อง การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสารนิพนธ์นี้เป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณอาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ให้ความรู้ผู้วิจัยในรายวิชาต่างๆ ตามหลักสูตร และคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันอื่น รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่างๆ ที่สละเวลามาให้ความรู้กับผู้วิจัย

ขอขอบคุณรองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ นายแพทย์ธรรมบุญ สุขมานันท์ ที่ได้ให้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับโรงพยาบาลสมุทรสาครรวมทั้งอนุญาตในการเก็บข้อมูล และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสมุทรสาครทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาครด้วย

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนมารวมทั้งครอบครัว อมริกรัยสรวงของผู้วิจัยซึ่งได้สนับสนุนและเป็นแรงบันดาลใจให้กับผู้วิจัยในการศึกษาตลอดมา

มณชรีรัตน์ อมริกรัยสรวง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวความคิด.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
เอกสารแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีการบริการ.....	9
ทฤษฎีความต้องการ.....	11
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
ผลงานวิจัยในประเทศ.....	12
ผลงานวิจัยต่างประเทศ.....	14
ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาลสมุทรสาคร.....	14
ข้อมูลทั่วไปจังหวัดสมุทรสาคร.....	14
ข้อมูลทั่วไปโรงพยาบาลสมุทรสาคร.....	19
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	42
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	42
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	98
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	98
สมมติฐานของการวิจัย.....	98
ความสำคัญของการวิจัย.....	98
ขอบเขตของการวิจัย.....	98
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	99
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	99
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	100
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	100
การอภิปรายผล.....	106
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	107
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	108
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก.....	112
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	113
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	117
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	125
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	127

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงการปกครองและประชากร ปี 2544 จังหวัดสมุทรสาคร.....	15
2	อัตรากำลังข้าราชการโรงพยาบาลสมุทรสาคร ปีงบประมาณ 2544 (ณ วันที่ 30 กันยายน 2544).....	30
3	แสดงสถิติการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอก.....	32
4	สถิติการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยประกันสังคม ประเภทผู้ป่วยนอก.....	34
5	สถิติโรค 10 อันดับผู้ป่วยนอกที่พบบ่อย ปีงบประมาณ 2544.....	35
6	จำนวนผู้ป่วยนอกจำแนกตามกลุ่มงาน ปีงบประมาณ 2544.....	36
7	สถิติและผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก.....	38
8	แสดงจำนวน และคำร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	52
9	แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมุทรสาคร.....	55
10	แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาพรวมเป็นรายด้าน.....	59
11	แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	60
12	แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล.....	60
13	แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของ.....	61
14	แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจมากที่สุดของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมุทรสาคร.....	61
15	แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจมากที่สุดของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมุทรสาคร...	62
16	แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมุทรสาคร.....	63
17	แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมุทรสาคร.....	64
18	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล สมุทรสาคร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์.....	65
19	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล สมุทรสาคร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ.....	65
20	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล สมุทรสาคร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในการให้บริการของพยาบาล.....	66
21	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล สมุทรสาคร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในด้านแพทย์ผู้รักษา.....	66
22	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล สมุทรสาคร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน.....	67

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
23	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล สมุทราสาร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์.....	67
24	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล สมุทราสาร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในด้านสถานที่จอดรถ.....	68
25	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล สมุทราสาร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ.....	68
26	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล สมุทราสาร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในด้านการบริการโดยรวม.....	69
27	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล สมุทราสาร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงกับความพึงพอใจในภาพรวม.....	69
28	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีอายุ แตกต่างกัน.....	70
29	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของพยาบาลของผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน.....	73
30	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ของผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน.....	74
31	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีอายุ แตกต่างกัน.....	75
32	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มี การศึกษาแตกต่างกัน.....	76
33	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของพยาบาลของผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน.....	79
34	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านแพทย์ผู้รักษาของผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน.....	80
35	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงานของผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษา แตกต่างกัน.....	81
36	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มี การศึกษาแตกต่างกัน.....	81
37	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน.....	82
38	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มี อาชีพแตกต่างกัน.....	83

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
39	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน.....	86
40	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านแพทย์ผู้รักษาของผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน.....	88
41	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการของผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน.....	89
42	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มี อาชีพแตกต่างกัน.....	90
43	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มี รายได้แตกต่างกัน.....	91
44	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของผู้มาใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน.....	94
45	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มี รายได้แตกต่างกัน.....	95
46	แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน.....	95
47	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ.....	96

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	ลำดับความต้องการของมาสเตอร์.....	12
2	รายนามผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร.....	28
3	แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานโรงพยาบาลสมุทรสาคร.....	29
4	สถิติและผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก.....	37

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การเจ็บป่วยเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตประจำวันซึ่งทุกคนจะต้องพบในวันใดวันหนึ่ง และแน่นอนที่สุด คนที่ประสบกับปัญหาการเจ็บป่วยนี้จะต้องได้รับการรักษาให้หายโดยเร็ว ด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นต้นว่า การซื้อยามารับประทานเอง การหาหมอพื้นบ้าน การรักษาทางด้านไสยศาสตร์ การไปคลินิก และท้ายที่สุดมักจะเป็นโรงพยาบาล

โรงพยาบาลซึ่งเป็นองค์การหนึ่งของระบบการบริการสาธารณสุขในประเทศไทยซึ่งเป็นสถาบันร่วมระหว่างองค์การทางสังคมและองค์การทางการแพทย์ ทั้งที่ดำเนินงานโดยภาครัฐบาลและภาคเอกชน ต่างก็มีหน้าที่ให้บริการทางด้านสาธารณสุขและการแพทย์แก่ประชาชน ครอบคลุมทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย เช่น การป้องกันและควบคุมโรค รวมถึงการวินิจฉัยโรคเพื่อการรักษาพยาบาล ตลอดจนการฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ป่วย ประกอบด้วย

1. สถานพยาบาลภาครัฐบาล ได้แก่ โรงพยาบาลของรัฐบาลที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุขหรือสังกัดกรุงเทพมหานคร ทบวงมหาวิทยาลัย กระทรวงมหาดไทย กระทรวงกลาโหม กระทรวงคมนาคม และรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น

2. สถานพยาบาลภาคเอกชน ได้แก่ โรงพยาบาลของเอกชนที่แสวงหาผลกำไร และโรงพยาบาลเอกชนที่ไม่แสวงหาผลกำไร เช่น โรงพยาบาลมูลนิธิ เป็นต้น

สินค้าซึ่งอยู่ในรูปบริการ โดยเฉพาะบริการทางการแพทย์ ซึ่งผู้ที่มารับบริการเป็นคนป่วยซึ่งไม่ได้ป่วยแต่กาย แต่จิตใจเขามีความวิตกกังวลสารพัดเกี่ยวกับอาการป่วยของตน ด้วยเหตุนี้ในการขายบริการซึ่งเปรียบเสมือนการขายความพึงพอใจให้กับผู้ป่วยนั้นเป็นเรื่องที่จะต้องดำเนินการไปด้วยความรอบคอบและมีประสิทธิภาพสูงทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน ตลอดจนการประเมินผลเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งในการดำเนินธุรกิจทางด้านบริการจะคิดว่าการบริการเป็นสิ่งที่ดีและถูกต้อง แต่ถ้าผู้รับบริการไม่ยอมรับหรือใช้บริการ การบริการเหล่านั้นก็ไม่มีประโยชน์ ก่อให้เกิดความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจโดยรวม ดังนั้นการแก้ปัญหาดังกล่าวก็คือการจัดการให้บริการที่เหมาะสมและให้ความพึงพอใจกับความต้องการของผู้ใช้บริการนั่นเอง

การบริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญสำหรับโรงพยาบาล ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลของรัฐบาลหรือโรงพยาบาลของเอกชนก็ตาม การจัดการที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญมาก ผู้บริหารจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องมุ่งความสนใจมาสู่ผู้บริโภค หรือผู้ให้บริการในการที่จะเสนอสินค้าหรือบริการให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการของโรงพยาบาลอีก จนกระทั่งลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดความภักดีต่อสินค้าหรือบริการของเรา

ในปี พ.ศ. 2537 จังหวัดสมุทรสาคร มีรายได้เฉลี่ยต่อบุคคล (Gross Province Product) สูงเป็นอันดับที่ 1 ของประเทศ เท่ากับ 248,216 บาท/ปี และลดลงเท่ากับ 212,708 บาท/ปี เป็นอันดับ 3 ของประเทศ ในปี พ.ศ. 2538 (รายงานประจำปี 2544 โรงพยาบาลสมุทรสาคร) และในปี พ.ศ. 2541 ก็ได้เลื่อน

อันดับกลายเป็นอันดับที่ 3 ของประเทศ ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อบุคคล (Gross Province Product) เท่ากับ 221,978 บาท/ปี รองจาก จังหวัดระยอง และ กรุงเทพมหานคร ตามลำดับ
(http://www.nesdb.go.th/Main_menu/Macro/gpp_data/GPP_book_42/index.html)

โรงพยาบาลสมุทรสาคร เป็นสถานพยาบาลภาครัฐบาลที่ให้บริการทางด้านสาธารณสุขเพียงแห่งเดียวในจังหวัดสมุทรสาคร ที่มีจำนวนเตียงรองรับผู้ป่วยถึง 509 เตียง ซึ่งถือว่าเป็นโรงพยาบาลภาครัฐบาลที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดสมุทรสาคร และมีผู้มาใช้บริการค่อนข้างมากโดยเฉพาะแผนกผู้ป่วยนอก มียอดผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการทั้งสิ้น 514,347 รายต่อปี (รายงานประจำปี 2544 โรงพยาบาลสมุทรสาคร : 22) จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงการบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร โดยเฉพาะแผนกผู้ป่วยนอกว่า ผู้ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาครนั้นมีความพึงพอใจกับการบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาครเพียงใดและมีปัจจัยใดบ้างที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจเหล่านั้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้จะช่วยทำให้โรงพยาบาลสมุทรสาครได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงทางด้านการบริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
2. ผลของการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้จะช่วยทำให้ผู้ที่สนใจใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร โดยกำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาครที่มี อายุตั้งแต่ 15 ปี ถึงอายุ 65 ปีที่มีรายได้ (โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2544 ข้อมูลรายงานผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร ได้ใช้เกณฑ์การสำรวจผู้มีงานทำตั้งแต่อายุ 15 - 65 ปี) ทั้ง

เพศชายและเพศหญิง จำนวนประชากรที่ศึกษาอย่างน้อย จำนวน 385 ตัวอย่าง ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่าง
ประชากรแบบสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งได้เป็นดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2. อายุ

1.1.2.1 อายุ 15 - 24 ปี

1.1.2.2 อายุ 25 - 34 ปี

1.1.2.3 อายุ 35 - 44 ปี

1.1.2.4 อายุ 45 - 54 ปี

1.1.2.5 อายุ 55 - 64 ปี

1.1.2.6 อายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป

1.1.3 การศึกษา

1.1.3.1 ประถมศึกษา

1.1.3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น

1.1.3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย

1.1.3.4 ปวช./ปวส.

1.1.3.5ปริญญาตรี

1.1.3.6 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 อาชีพ

1.1.4.1 นักเรียน / นักศึกษา

1.1.4.2 พ่อบ้าน / แม่บ้าน

1.1.4.3 ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ

1.1.4.4 พนักงานบริษัทเอกชน

1.1.4.5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

1.1.4.6 อื่นๆ โปรดระบุ

1.1.5. รายได้

- 1.1.5.1 ต่ำกว่า 6,500 บาท
- 1.1.5.2 6,500 - 11,800 บาท
- 1.1.5.3 11,801 - 17,100 บาท
- 1.1.5.4 17,101 - 22,400 บาท
- 1.1.5.5 22,401 - 27,700 บาท
- 1.1.5.6 27,701 - 33,000 บาท
- 1.1.5.7 มากกว่า 33,000 บาทขึ้นไป

1.2. ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่

- 1.2.1 ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์
- 1.2.2 ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ
- 1.2.3 ด้านการให้บริการของพยาบาล
- 1.2.4 ด้านแพทย์ผู้รักษา
- 1.2.5 ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน
- 1.2.6 ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์
- 1.2.7 ด้านสถานที่จอดรถ
- 1.2.8 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

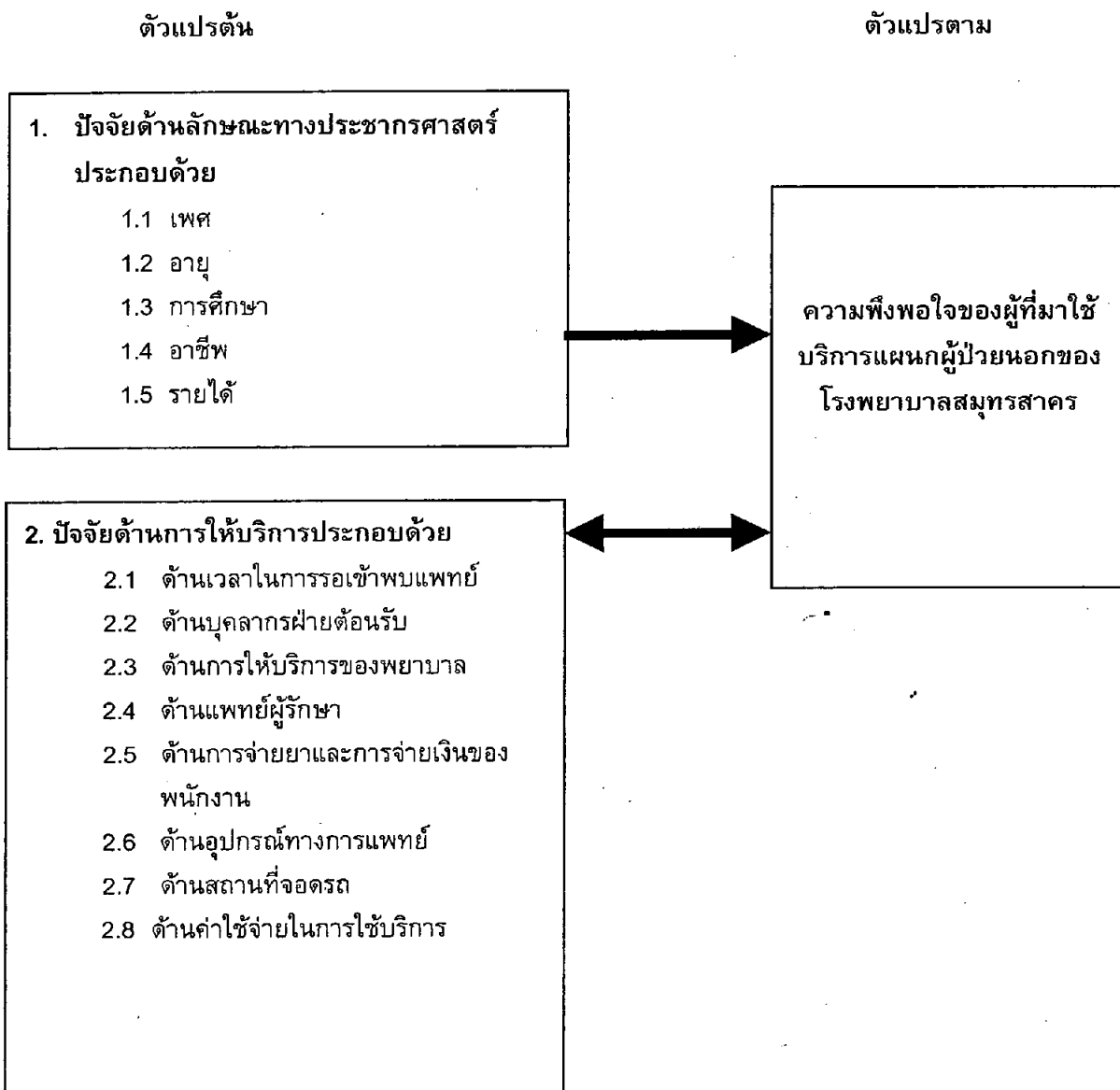
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้มาใช้บริการ หมายถึง คนไข้ที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร
2. ผู้ป่วยนอก หมายถึง คนไข้ที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาครโดยไม่ได้พักรักษาพยาบาลค้างคืนในโรงพยาบาลสมุทรสาคร
3. แผนกผู้ป่วยนอก หมายถึง แผนกที่โรงพยาบาลสมุทรสาครจัดขึ้นเพื่อให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปกับคนไข้ที่ไม่ได้พักรักษาพยาบาลค้างคืนในโรงพยาบาลสมุทรสาคร
4. เวลาในการรอรับบริการ หมายถึง เวลาที่คนไข้ของโรงพยาบาลสมุทรสาครใช้ในการเริ่มต้นกระบวนการตามขั้นตอนของโรงพยาบาลสมุทรสาครจนกระทั่งได้พบแพทย์ผู้รักษา
5. บุคลากรฝ่ายต้อนรับ หมายถึง เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสมุทรสาครที่คอยให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร
6. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ หมายถึง จำนวนเงินที่คนไข้ต้องจ่ายให้โรงพยาบาลสมุทรสาครทั้งหมดในการมาใช้บริการ

กรอบแนวความคิด

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาล : กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร มีกรอบและแนวคิดดังนี้



สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. เอกสารแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 1.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
 - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีการบริการ
 - 1.3 ทฤษฎีความต้องการ
2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 ผลงานวิจัยในประเทศ
 - 2.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ
3. ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาลสมุทรสาคร
 - 3.1 ข้อมูลทั่วไปจังหวัดสมุทรสาคร
 - 3.1.1 ที่ตั้ง / ขนาดพื้นที่ / อาณาเขต
 - 3.1.2 การบริหาร / การปกครอง
 - 3.1.3 การคมนาคม
 - 3.1.4 ลักษณะภูมิประเทศ / ลักษณะภูมิอากาศ
 - 3.1.5 สภาพทางเศรษฐกิจ
 - 3.1.6 ประชากร
 - 3.1.7 ทรัพยากรทางสาธารณสุข
 - 3.1.8 บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขภาครัฐและเอกชน
 - 3.1.9 ทรัพยากรสาธารณสุขด้านบุคลากรทางการแพทย์และเตียงผู้ป่วย/ต่อประชากร.
 - 3.2 ข้อมูลทั่วไปโรงพยาบาลสมุทรสาคร
 - 3.2.1 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย
 - 3.2.2 ประวัติโรงพยาบาลสมุทรสาคร
 - 3.2.3 รายนามผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร
 - 3.2.4 แผนภูมิ โครงสร้างการบริหารงานโรงพยาบาลสมุทรสาคร
 - 3.2.5 อัตรากำลังข้าราชการ
 - 3.3 ข้อมูลการให้บริการรักษาพยาบาล
 - 3.3.1 งานรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก
 - 3.3.2 งานรักษาพยาบาลผู้ป่วยประกันสังคมประเภทผู้ป่วยนอก
 - 3.3.3 สถิติโรค 10 อันดับผู้ป่วยนอก
 - 3.3.4 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามกลุ่มงาน
 - 3.3.5 สถิติและผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก

เอกสารแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

โรงพยาบาลเป็นสถานที่ ให้บริการด้านสุขภาพ ดังนั้นการให้บริการของโรงพยาบาลจึงถือว่าผู้ป่วยเป็นเป้าหมายในการให้บริการของโรงพยาบาลและบริการที่ให้อยู่กับลักษณะอาการของโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่ โดยยึดหลักวิชาการทางแพทย์เป็นแนวทางในการรักษาพยาบาล เพื่อที่จะช่วยชีวิตผู้ป่วยให้ปลอดภัย บริการเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้ป่วยหวังที่จะได้รับจากแพทย์และพยาบาลที่มีความรู้ตามหลักวิชาการ นอกจากความต้องการดังกล่าวแล้วการตอบสนองทางจิตใจ อารมณ์ เป็นสิ่งจำเป็นที่โรงพยาบาลต้องตอบสนอง เพื่อให้เกิดความรู้สึกพอใจ ประทับใจ มีสุขภาพจิตดีขึ้น ในการบริการของโรงพยาบาลจะต้องสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งนักวิชาการและผู้รู้หลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

ซูชีพ อ่อนโคสูง (2522 : 108 -109) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งหมายถึงความรู้สึกซึ่งใจ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกในทางบวก ที่คนเรามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ติเรก ฤกษ์หรรษา (2515 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

วรูม (Vroom. 1964 : 99) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้ จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็น สภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติในด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ล็อกเกอร์ เดวิทและดันท์ เดวิท (Locker Davit and Dent Davit. 1978 : 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานะนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

มอส (Morse. 1958) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดเหล่านั้นเป็นผลจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการเพิ่มมากขึ้นก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะน้อยลงหรือหมดไปทำให้เกิดความพึงพอใจ

พอตเตอร์ และ ลอร์เลอร์ (Porter and Lawler. 1975) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง แนวคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวัง

อเดย์และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen. 1971 : 80 - 82) ได้ชี้ให้เห็นถึงพื้นฐาน 6 ประการ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้ป่วยกับการรักษาพยาบาล และความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการ เป็นสิ่งที่จะประเมินระบบบริการทางการแพทย์

ความพึงพอใจต่อบริการ (Consumer Satisfaction) คือ ความพึงพอใจของผู้ป่วย ทั้ง 6 ประการคือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น

1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office waiting Time)

1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care when Need)

2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Base of Getting to Care)

2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ป่วยสามารถรับบริการได้ทุกประเภท

ตามความต้องการของผู้ป่วย (Getting all Needs Met at One Place)

2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย (Concern of Doctors for Overall Health) ได้แก่ ด้านร่างกาย และจิตใจ

2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา (Follow up Care)

3. ความพึงพอใจต่ออริยาไยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอริยาไยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ (Medical Information) คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information About Treatment) ได้แก่ การปฏิบัติตนในขณะที่เจ็บป่วย การให้ยา

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับตามทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อโรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of Pocket Costs) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2537 : 59) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ว่า การที่ผู้บริโภคได้ประเมินการใช้ผลิตภัณฑ์แล้วพบว่าได้ผลตามที่คาดไวหรือเกินกว่าที่คาดไว้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยคือความรู้สึกในทางบวกของผู้ป่วยจะถึงเกิดขึ้นเมื่อเข้ามารับบริการแล้วเป็นไปตามความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วยซึ่งการให้บริการของโรงพยาบาลนอกจากจะเน้นคุณภาพงาน แล้วความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง

แนวคิดและทฤษฎีการบริการ

เววินสัน (อภิชาติ ธรรมสโรช. 2536 ; อ้างอิงจาก Levinson. 2521) การบริการ หมายถึงการแก้ไขปัญหของลูกค้าให้ความใส่ใจกับความต้องการของลูกค้าทำให้เขามีชีวิตที่ดีขึ้นจากการซื้อสินค้า

เออเนอร์ และแบร์รี่ (Zeithal and barry n.d.) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะบริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดตามอย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการให้บริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ
4. การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

- 4.3 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อโดยสะดวก
- 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 ความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 การให้การต้อนรับ
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (Security) ความปลอดภัยทางกายภาพ
9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ที่ให้บริการสวยงาม

เพนชานสกีร์ และ โทมัส (Penchansky and Thomas. 1981 : 127 - 140) ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ โดยสรุปจำแนกเป็น 5 ประการ คือ

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ป่วย
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้แหล่ง บริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของสถานบริการ และการเดินทางของผู้ใช้บริการ
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการ
4. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการที่ได้รับ (Affordability)
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 340 - 342) การบริหารความแตกต่างทางการแข่งขัน งานการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง เป็นกรยากลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของบริการอย่างเด่นชัดในความรู้สึกของลูกค้า การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการที่เหนือคู่แข่ง สามารถทำได้ โดยการให้คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพให้บริการตามที่ลูกค้าหวังไว้ โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามคุณภาพของการให้บริการ มีหลักการดังนี้คือ

1. บริการที่นำเสนอ (Offer) โดยพิจารณาความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 2 ประการคือ
 - 1.1 การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากกิจการ

1.2.ลักษณะการให้บริการเสริม ได้แก่ บริการที่กิจการมีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากการบริการพื้นฐานทั่วไป

2. การส่งมอบบริการ (Delivery) ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยตอบสนองความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้บริโภค

3. ภาพลักษณ์ (Image) การสร้างภาพลักษณ์สำหรับบริษัทที่ให้บริการโดยอาศัยสัญลักษณ์ ตราสินค้า โดยอาศัยเครื่องมือการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการสื่อสารทางการตลาดอื่นๆ

4. ลักษณะด้านนวัตกรรม (Innovative Feature) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งทั่วไป

ทฤษฎีความต้องการ

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 80 - 92) มีความเชื่อว่าองค์กรจะบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายได้ต้องขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างดีนั้น จะบังเกิดให้ผู้บริหารองค์กรเข้าใจความต้องการของมนุษย์และเลือกใช้วิธีจูงใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจ ตั้งใจทำงาน มาสโลว์ ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

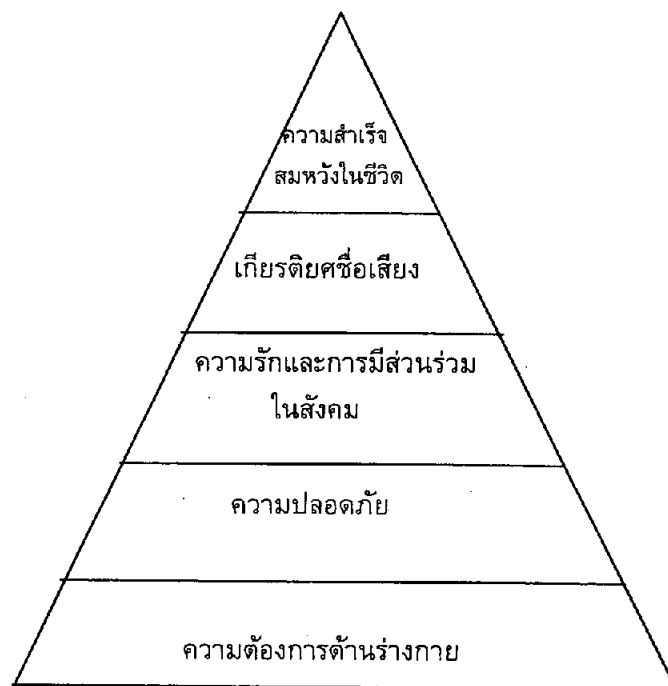
1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้มีอยู่ตลอดเวลา ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นต่อไปอีก ตามความหมายนี้แสดงให้เห็นว่าความต้องการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นไปตามความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองใดๆ ถ้าหากได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นแล้ว ความต้องการนั้นก็จะไม่มีความหมาย แต่ความต้องการลำดับต่อไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อบุคคลผู้นั้นต่อไป
3. ความต้องการของตนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ ลักษณะดังกล่าวย่อมแสดงให้เห็นว่าความต้องการต่างๆ มีลักษณะเป็นลำดับขั้นความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นขั้นต่อไปก็จะตามมา

มาสโลว์ จึงได้สรุปลักษณะของการจูงใจว่า การจูงใจจะเป็นลำดับขั้นอย่างมีระเบียบเรียกว่า ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ เช่น ต้องการอาหาร น้ำ อากาศที่เหมาะสม ยารักษาโรค ตลอดจนความต้องการทางด้านกามารมณ์
2. ความปลอดภัย (Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ ความต้องการด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคงต่าง ๆ
3. ความรักและการมีส่วนร่วมในสังคม (Social Needs) หมายถึง ความต้องการที่ให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิกอยู่ด้วย หรือต้องการที่จะเข้าพวก เข้าหมู่ มีส่วนร่วมในกิจการต่าง ๆ เมื่อคนเรามีความรู้สึกว่าสังคมยอมรับเขาไว้เป็นสมาชิกแล้วก็จะเกิดความภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบรักษาส่วนได้ ส่วนเสียของสังคมอย่างเต็มที่
4. เกียรติยศชื่อเสียง (Esteems Needs) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่น และได้รับความยกย่องในสังคม ความต้องการในด้านสังคมนี้เป็นความต้องการขั้นสูงในระดับต่อมา อันประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ เช่น

ความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องความรู้ ความสามารถ ความสำคัญในตนเอง รวมถึงความต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออาจให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา

5. ความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self Actualization) ความต้องการแบบนี้เป็นความนึกคิดอย่างสูงสุดในชีวิต นั่นคือมนุษย์อยากจะประสบความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความใฝ่ฝันของตนเอง



ภาพประกอบ 1 ลำดับความต้องการของมาสโลว์

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยในประเทศ

วิภา ดุรงค์พิศิษฐกุล (2525 : 113 - 115) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการโรงพยาบาลรามาริบัติในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ หน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยา โดยศึกษาผู้ป่วย จำนวน 300 ราย ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาลักษณะต่าง ๆ ของบริการในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรคและหน่วยห้องยา ความสะดวกของบริการมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยมาก เช่น การรอคอยในหน่วยเวชระเบียน การรอคอยในหน่วยตรวจโรค และ หน่วยห้องยา ส่วนลักษณะอื่นๆ ของบริการซึ่งได้แก่ การประสานงาน การบริการของแพทย์ อธิยาศัยของแพทย์ พยาบาล เสมียน เจ้าหน้าที่เวชระเบียนและห้องยา ข้อมูลและคำแนะนำที่ได้รับจากทั้ง 3 หน่วย คุณภาพของบริการทั้ง 3 หน่วย และค่าใช้จ่ายในการซื้อยา ผู้ป่วยค่อนข้างมีความพึงพอใจ

สมชัย ภิญโญพรพาณิชย์ และเบญจมาภรณ์ ภิญโญพาณิชย์ (2536 : 55) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลกำแพงเพชร ในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยา โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ผู้ที่มารับบริการตรวจ รักษาโรคที่แผนกอายุรกรรม กุมารเวชกรรม ศัลยกรรม และสูติ-นรีเวชกรรม จำนวน 400 ราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยร้อยละ 21.5 ที่มารับบริการ มีอายุต่ำกว่า 15 ปี

เป็นเพศหญิงร้อยละ 67.5 มีสถานภาพสมรสร้อยละ 60.50 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม มีรายได้อยู่ในระดับต่ำกว่า หรือเท่ากับ 1,000.00 บาทต่อเดือน การศึกษาระดับความพึงพอใจในหน่วยเวชระเบียนพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่ำในเรื่องของความสะดวก กล่าวคือ สถานที่แคบ เสียเวลารอคอยในการแจ้ง บัตรและซักประวัติ สำหรับในหน่วยตรวจโรค พบว่าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่ำ ในเรื่องของความ สะดวกสบาย และข้อมูลที่ได้รับ และในหน่วยห้องยา ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจต่ำในเรื่องข้อมูลที่ได้รับ

นวลจันทร์ ทศนชัยกุล (2523) ได้ทำวิจัยปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยที่โรงพยาบาลของรัฐ โดยศึกษาในโรงพยาบาลนครราชสีมา อุบลราชธานี และอุดรธานี โรงพยาบาลละ 150 คน โดยใช้แบบ สัมภาษณ์ พบว่า พพอใจพยาบาลที่มีใบหน้ายิ้มแย้ม พูดไพเราะ ร้อยละ 22.96 , 17.74 และ 20.00 ตามลำดับ ส่วนผู้ป่วยที่ต้องการให้แก้ไขปรับปรุง คือ ให้เพิ่มจำนวนเตียง เพิ่มจำนวนห้องพิเศษ และปรับปรุงห้องน้ำ ห้องสุขาให้สะอาดรวมทั้งเครื่องใช้อื่น ๆ

อายุตม์ ธรรมครองอาศัย และคนอื่น ๆ (2535 : 35) ศึกษาการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ภาค วิชากุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กับผู้ป่วยหรือผู้ปกครองของผู้ป่วย จำนวน 940 ราย กล่าวถึง กลุ่มผู้ป่วยทั่วไปที่มีเหตุผลในการมาตรวจที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ว่าเคยตรวจ แล้วหาย ร้อยละ 70 ส่วนกลุ่มผู้ป่วยเฉพาะโรคมาตรวจเพราะแพทย์นัดร้อยละ 80 ประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ป่วย ทั่วไป ได้รับการตรวจรักษาจากคลินิกมาก่อน อีกครึ่งหนึ่งมาตรวจที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และทั้ง 3 กลุ่ม เห็นว่าสถานที่ที่ให้บริการสะอาดดี มีบางส่วนที่คับแคบ และที่นั่งรอไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยนอกให้คำแนะนำดี การพูดจาดีและเป็นกันเอง มีความรู้เพิ่มขึ้นหลังจากพบแพทย์แล้ว ประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ที่มาใช้บริการ

อวยพร ตรงการดี (2525 : 13 - 15) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกต่อเจ้าหน้าที่ และบริการ ของโรงพยาบาลราชวิถี โดยการสัมภาษณ์ผู้ป่วยนอก จำนวน 140 ราย และสรุปผลว่า

1. ผู้ป่วยได้รับความสะดวกจากห้องทำบัตร และการไปห้องตรวจไม่มีปัญหา
2. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ตอบคำถามดี เจ้าหน้าที่เวชระเบียนสุภาพ
3. ความคิดเห็นในด้านบริการ ห้องยาและการเงินให้บริการซ้ำมากควรเพิ่มเจ้าหน้าที่
4. ควรเพิ่มเวลารับทำบัตรตรวจ เพิ่มร้านอาหารและเก้าอี้ รวมทั้งควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่บางคน

มนตบงกช กนกนันท์พงศ์ (2541) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการที่หน่วยตรวจ โรคจักษุ ดิผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ปัญหาด้านสถานที่ พบว่า เก้าอี้รอน้ำห้องตรวจและน้ำห้องยา ไม่เพียงพอ ที่เข้าคิวหน้าห้องบัตรคับแคบ ลิฟท์ไม่พอใช้ต้องการให้เพิ่มเก้าอี้นั่งรอทุกจุด จัดพื้นที่รอคิวบัตรให้ กว้างขึ้น ปรับปรุงลิฟท์ให้ดี ให้มีโปสเตอร์และเอกสารแผ่นพับ อธิบายขั้นตอนการตรวจหน้าห้องตรวจ เข้ม งวดความสะอาดห้องสุภาพกว่าเดิม จัดน้ำดื่มและแก้วน้ำให้เพียงพอ ปัญหาด้านบุคลากร พบว่า แพทย์มีน้อย ต้องการให้เพิ่มจำนวนแพทย์และเจ้าหน้าที่พยาบาลให้เพียงพอ และให้เจ้าหน้าที่ห้องบัตรเจ้าหน้าที่พยาบาล และเจ้าหน้าที่ห้องยา ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ ปัญหาด้านบริการ เสียเวลาซื้อและรอนานต้องการให้ เจ้าหน้าที่ห้องบัตรและเสมียนบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ จัดคิวตามลำดับ ให้เจ้าหน้าที่พยาบาลให้ การพยาบาลดูแล และแนะนำความรู้และนัดต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ และรับฟังปัญหาทุกระดับ ต้องการให้ แพทย์ออกตรวจให้ตรงเวลา ตรวจละเอียด ให้คำอธิบายและให้ตรวจจนผู้ป่วยหมด โดยไม่ต้องปิดเวลา 12.00 น. ไม่ต้องใช้เวลาซื้อและรอนาน

อำนาจ ศรีรัตบัลลพและรัตนา พิมพ์โกวิท (2518 : 78) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริการสุขภาพอนามัยแก่ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่าปัญหาเนื่องมาจากประสิทธิภาพของการให้บริการไม่เพียงพอ คือแพทย์ออกตรวจผู้ป่วยน้อยเกินไป ไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ป่วย และมีปัญหาเกี่ยวกับด้านมนุษยสัมพันธ์เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทั้งแพทย์และพยาบาลพูดจาไม่สุภาพ ชอบดูผู้ป่วย

อัมพร เจริญชัย (2521 : 59 - 60) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลสูงและต่ำเกือบเท่ากัน

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen. 1970 : 161 - 173) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ. 1970 พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือความสะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

บรูซ (Boesch 1972 : 121 - 125) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย เมื่อ ค.ศ 1970 พบว่าผู้ป่วยไม่พึงพอใจบริการของโรงพยาบาล เช่น เจ้าหน้าที่ไม่เป็นมิตรกับผู้ป่วย ไม่อธิบายผลการรักษาให้ผู้ป่วยเข้าใจ การรอคอยการตรวจเสียเวลานาน ต้องเสียค่ารักษาพยาบาลแพงแต่ได้ยาที่มีคุณภาพต่ำ

เทสเลอร์และแมคคานิค (Tessler and Mechanic. 1973 : 75 - 78) ได้ศึกษาการรักษาเบื้องต้นในสหรัฐอเมริกาโดยการเปรียบเทียบผู้รับบริการในกลุ่มที่มีการจ่ายเงินล่วงหน้าและกลุ่มประกันสุขภาพอื่น ๆ เมื่อ ค.ศ. 1973 ได้รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการพบว่าความพึงพอใจของบุคคลต่อบริการที่ได้รับจะแตกต่างกันเนื่องจากความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับไม่เหมือนกัน

เบลลิน และไครเลอร์ (Belin and Geiler .1974 : 7) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการทางการแพทย์ที่เมืองเดอร์เซนต์เตอร์ (Dorseter) สหรัฐอเมริกาพบว่าผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจมากที่สุดคือ การที่แพทย์ให้คำอธิบายแก่ผู้ป่วยไม่เพียงพอ ไม่ให้โอกาสผู้ป่วยเล่าถึงปัญหาหรือ การเจ็บป่วยและแพทย์มีท่าทีไม่เป็นกันเองกับผู้ป่วย

จากการศึกษาเอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยมีแนวคิดและเห็นด้วยกับแนวคิดของการศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการโรงพยาบาลรามารัตน์ ซึ่งทำการศึกษาโดย วิภา ดุรงค์พิศิษฐกุล ซึ่งได้ศึกษาอย่างละเอียดในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ หน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยา ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูล หรือผลการศึกษาวิจัยในการพัฒนาระบบการสร้าง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ข้อมูลทั่วไปจังหวัดสมุทรสาคร

ที่ตั้ง

จังหวัดสมุทรสาคร เป็นจังหวัดชายฝั่งทะเล ตั้งอยู่ริมฝั่งแม่น้ำท่าจีนในเขตพื้นที่ตอนล่างของภาคกลางติดต่อกับภาคตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศไทยประมาณเส้นรุ้งที่ 130 องศาเหนือและเส้นแวงที่ 100 องศา

ตะวันออกในเขตปริมณฑลห่างจากกรุงเทพมหานครตามระยะทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 35 (ถนนพระรามที่ 2 ประมาณ 30 กิโลเมตร)

ขนาดพื้นที่

จังหวัดสมุทรสาครมีพื้นที่ประมาณ 851.224 ตารางกิโลเมตร แบ่งออกเป็นเนื้อที่ของอำเภอต่าง ๆ ดังนี้ อำเภอเมือง 480.126 ตารางกิโลเมตร อำเภอกระทุ่มแบน 132.000 ตารางกิโลเมตร อำเภอบ้านแพ้ว 239.098 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขต

ทิศเหนือ	จดจังหวัดนครปฐม
ทิศใต้	จดอ่าวไทย
ทิศตะวันออก	จดกรุงเทพมหานครและจังหวัดสมุทรปราการ
ทิศตะวันตก	จดจังหวัดสมุทรสงครามและจังหวัดราชบุรี

การบริหาร / การปกครอง

ตาราง 1 แสดงการปกครองและประชากร ปี 2544 จังหวัดสมุทรสาคร

อำเภอ	ตำบล	หมู่บ้าน	หลังคาเรือน	ประชากร	เทศบาล	อบต.
เมืองสมุทรสาคร	18	115	73,543	207,410	2	15
กระทุ่มแบน	10	76	65,526	122,472	2	8
บ้านแพ้ว	12	97	18,647	91,856	3	8
รวม	40	288	157,716	421,738	7	31

การคมนาคม

เส้นทางรถยนต์

เส้นทางคมนาคมที่ติดต่อกับกรุงเทพมหานคร โดยเส้นทางรถยนต์ตามทางหลวงแผ่นดิน 4 เส้นทาง คือ

1. จากสามแยกบางปะแก้วไปตามถนนธนบุรี - ปากท่อ ผ่านที่ทำการเขตบางขุนเทียนด้านข้างน้ำหนักเอกชัยถึงสี่แยกมหาชัย และเลี้ยวซ้ายเข้าตัวเมืองสมุทรสาคร ระยะทางประมาณ 29 กิโลเมตร
2. จากศูนย์การค้าดาวคะนองไปตามถนนเอกชัยผ่านสะพานบางขุนเทียน วัดสิงห์ แยกบางบอน โรงเรียนศึกษานารีวิทยา วัดโพธิ์แจ้ง ข้ามสะพานลอย เคหะชุมชนมหาชัย เข้าสู่ตัวเมืองสมุทรสาคร ระยะทางประมาณ 30 กิโลเมตร
3. จากแยกท่าพระไปตามถนนเพชรเกษมถึงหนองแขม เลี้ยวซ้ายเข้าซอยเพชรเกษม 81 ถึงแยกถนนเอกชัยเลี้ยวขวาไปตามถนนเอกชัยเข้าสู่ตัวเมืองสมุทรสาคร ระยะทางประมาณ 30 กิโลเมตร

4. จากสะพานพระปิ่นเกล้าไปตามถนนปิ่นเกล้านครชัยศรีสามารถตัดเข้าถนนเพชรเกษมได้ 3 เส้นทาง คือ ถนนพุทธมณฑลสาย 2 สาย 4 สาย 5 และเลือกเข้าเมืองได้ 2 เส้นทาง คือ ซอยเพชรเกษม 81 ออกถนนเอกชัย และถนนเศรษฐกิจที่แยกอ้อมน้อยผ่านอำเภอกะทู้มแบบน ระยะทางประมาณ 50 กิโลเมตร

เส้นทางรถไฟ

ทางรถไฟสายวงเวียนใหญ่-มหาชัย ซึ่งเป็นทางเดียวเริ่มต้นจากสถานีวงเวียนใหญ่ผ่านเขตอำเภอเมืองสมุทรสาคร ถึงสถานีมหาชัย ตำบลมหาชัย มีระยะทางยาว 31.3 กิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ทั้งหมด 851,224 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 532,015 ไร่ เป็นพื้นที่รูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า และป่าชายเลนไม่มีป่าไม้และแร่ธาตุ มีแม่น้ำท่าจีนไหลผ่านตอนกลางพื้นที่ทำให้มีสภาพพื้นที่เหมาะสมแก่การเพาะปลูกและมีผู้คนตั้งถิ่นฐานมากพื้นที่ส่วนล่างสุดของจังหวัดจดอ่าวไทยมีชายฝั่งทะเล ยาว 41 กิโลเมตร ทำให้เป็นดินเค็มไม่เหมาะสมแก่การเพาะปลูกแต่เหมาะในการทำนาเกลือและนากุ้ง

ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดสมุทรสาครในฤดูร้อนอากาศไม่ร้อนจัดเพราะมีลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้พัดผ่าน และอยู่ติดกับอ่าวไทยจึงได้รับอิทธิพลจากลมทะเล ส่วนฤดูหนาวอากาศไม่หนาวจัดเนื่องจากมีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบกว้างใหญ่ อุณหภูมิเฉลี่ย 26 - 28 องศาเซลเซียส ความแตกต่างของอุณหภูมิในฤดูหนาวและฤดูร้อนประมาณ 9.2 - 42.2 องศาเซลเซียส จำนวนน้ำฝนที่ตกในเขตจังหวัดเฉลี่ยประมาณ 1,374.5 มิลลิเมตร

สภาพทางเศรษฐกิจ

รายได้หรือผลิตภัณฑ์เฉลี่ยต่อบุคคล (Gross Province Product) เท่ากับ 248,216 บาท/ปี สูงเป็นอันดับที่ 1 ของประเทศ ในปี 2537 และลดลงเท่ากับ 212,708 เป็นอันดับ 3 ของประเทศ ในปี 2538 และในปี 2539 เท่ากับ 218,849 บาท ซึ่งเป็นอันดับ 5 ของประเทศ จากข้อมูลคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเมื่อพิจารณามูลค่าผลิตภัณฑ์รวม (Gross Province Product) ของจังหวัดสมุทรสาคร ในปี 2538 เท่ากับ 93,825.7 ล้านบาท ในปี 2539 เท่ากับ 82,743.2 ล้านบาท พบว่า สัดส่วนของมูลค่าผลิตภัณฑ์รวมร้อยละ 61.6 เป็นมูลค่าของผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม รองลงมาร้อยละ 12.6 และ 8.4 เป็นมูลค่าของผลิตภัณฑ์เกษตรกรรม และสินค้าแปรรูปเกษตร ตามลำดับ

ประชากร

จังหวัดสมุทรสาครมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น	421,738 คน
ชาย	207,409 คน
หญิง	214,329 คน

ทรัพยากรทางสาธารณสุข

สถานบริการสาธารณสุข ภาครัฐและเอกชน

สถานบริการสาธารณสุขภาครัฐ :

โรงพยาบาลทั่วไปสมุทรสาคร (509 เตียง)	1 แห่ง
โรงพยาบาลชุมชน (148 เตียง)	1 แห่ง
สถานเฝ้าระวัง	56 แห่ง

สถานบริการสาธารณสุขในกำกับของรัฐ:

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน 187 เตียง)	1 แห่ง
--	--------

สถานบริการสาธารณสุขภาคเอกชน :

โรงพยาบาล (636 เตียง)	6 แห่ง
คลินิกแพทย์	79 แห่ง
คลินิกทันตกรรม	20 แห่ง
สถานพยาบาลผดุงครรภ์	37 แห่ง
ขายยาแผนปัจจุบันทั้งหมด	74 แห่ง
ขายยาแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจุเสร็จที่ไม่ใช่ยาอันตราย	38 แห่ง
ขายยาแผนโบราณ	14 แห่ง

บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขภาครัฐและเอกชน

สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

แพทย์	52 คน
ทันตแพทย์	12 คน
เภสัชกร	21 คน
พยาบาลวิชาชีพ	252 คน
พยาบาลเทคนิค	175 คน
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน	170 คน

ในกำกับของรัฐ

แพทย์	18 คน
ทันตแพทย์	2 คน
เภสัชกร	4 คน
พยาบาลวิชาชีพ	101 คน
พยาบาลเทคนิค	27 คน
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน	2 คน

สังกัดภาคเอกชน

แพทย์	55 คน
ทันตแพทย์	10 คน
เภสัชกร	8 คน
พยาบาลวิชาชีพ	61 คน
พยาบาลเทคนิค	1 คน

เทศบาล

แพทย์	1 คน
ทันตแพทย์	0 คน
เภสัชกร	0 คน
พยาบาลวิชาชีพ	4 คน
พยาบาลเทคนิค	2 คน
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน	9 คน

ทรัพยากรสาธารณสุขด้านบุคลากรทางการแพทย์และเตียงผู้ป่วย/ต่อประชากร

อัตราส่วนแพทย์ต่อประชากร	1 : 3,347
อัตราส่วนทันตแพทย์ต่อประชากร	1 : 17,572
อัตราส่วนเภสัชกรต่อประชากร	1 : 12,780
อัตราส่วนพยาบาลวิชาชีพต่อประชากร	1 : 1,009
อัตราส่วนพยาบาลเทคนิคต่อประชากร	1 : 2,057
อัตราส่วนเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนต่อประชากร	1 : 2,330
อัตราส่วนเตียงต่อประชากร	1 : 285

สถานะสุขภาพ

อัตราเกิด (ต่อประชากร 1,000 คน)	37.11
อัตราตาย (ต่อประชากร 1,000 คน)	6.89
ตราเพิ่มประชากรตามธรรมชาติ (ต่อประชากร 100 คน)	3.02
อัตราตายมารดา (ต่อประชากร 1,000 คน)	0.30
อัตราตายทารก (ต่อประชากร 1,000 คน)	8.11

อัตราป่วย (ต่อประชากร 100,000 คน) ของโรคที่นำโดยอาหารและน้ำ

- อุจจาระร่วงเฉียบพลัน	2,568 - .89
- อุจจาระร่วงอย่างแรง	31.30
- บิด	323.71
- อาหารเป็นพิษ	76.41
- ไช้ไทฟอยด์	5.22
- ตับอักเสบ	5.93

อัตราป่วย (ต่อประชากร 100,000 คน) ของโรคที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน

- หัด	12.80
- วัณโรคปอด	71.37
- บาดทะยัก	0
- คอตีบ	0
- ไอกรน	0
- โปлио	0

อัตราป่วย (ต่อประชากร 100,000 คน) ของโรคทางเดินหายใจ

- โรคปอดบวม	124.48
- ไข้หวัดใหญ่	59.52

อัตราป่วย (ต่อประชากร 100,000 คน) ของโรคที่นำโดยแมลง

- ไข้เลือดออก	63.78
ไข้สมองอักเสบ	0
เยื่อหุ้มสมองอักเสบ	0

อัตราป่วย (ต่อประชากร 100,000 คน) ของกามโรคและโรคติดต่อ

ทางเพศสัมพันธ์	36.75
----------------	-------

ข้อมูลทั่วไปโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ปรัชญา (PHILOSOPHY)

รับผิดชอบและสร้างสรรค์งาน ด้วยคุณธรรมและจริยธรรม

วิสัยทัศน์ (VISION)

รพารัฐบาล บริการเอกชน

พันธกิจ (MISSION)

ทันสมัยล้ำยุค

นำสู่ด้านคุณภาพ

เลิศล้ำด้วยมาตรฐานการรักษา

ราคายุติธรรม

วัตถุประสงค์ (OBJECTIVE)

ประชาชนมีสุขภาพดี ภายใต้งบประมาณที่ต่ำ

พัฒนาโรงพยาบาลสมุทรสาคร เป็นโรงพยาบาลคุณภาพ โดยเจ้าหน้าที่ทุกระดับ

ส่งเสริมให้ประชาชน สามารถดูแลตนเองได้ เกี่ยวกับโรคที่ไม่ซับซ้อน

เป้าหมาย (GOALS)

เพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

ประวัติของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

โรงพยาบาลสมุทรสาคร เป็นโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในราชการบริหารแผ่นดินส่วนภูมิภาคขึ้นกับกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดที่สร้างขึ้นเป็นแห่งสุดท้ายของประเทศไทยในสมัยนั้น

เริ่มทำการก่อสร้าง เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2501 โดยผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร คือ นายสันต์ เอกมหาชัย ได้พิจารณาเห็นว่าทั่วประเทศต่างก็มีโรงพยาบาลประจำจังหวัดครบแล้วทุกจังหวัด ยกเว้นจังหวัดสมุทรสาครจึงได้ทำการติดต่อกับรัฐบาลขอจัดสรรงบประมาณเพื่อการก่อสร้างโรงพยาบาลเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 1,360,000 บาท เมื่อได้รับงบประมาณทำการก่อสร้างแล้วก็ยังมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ก่อสร้าง ได้มีผู้แสดงความจำนงบริจาคที่ดินทำการก่อสร้างหลายราย แต่ไม่อยู่ในที่เหมาะสมเป็นที่ลุ่ม เส้นทางคมนาคมไม่สะดวก ถ้าจะสร้างจะต้องถมที่อีกมากและสร้างถนนอีกหลายสาย คณะผู้ดำเนินการก่อสร้างกำหนดว่าจะต้องมีที่ดินขนาด 25 - 30 ไร่ ไม่ห่างจากชุมชนการคมนาคมสะดวกน้ำไฟเข้าถึง ต่อมานายแพทย์สังัด เปล่งวานิช ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกองโรงพยาบาลภูมิภาค กรมการแพทย์สมัยนั้น ได้เดินทางออกมาตรวจสถานที่ก่อสร้างด้วยตนเองเห็นว่าที่ดินของพระนรราชจันท (สิงห์ ไรวา) อยู่ในทำเลที่เหมาะสม จึงได้ให้ทางจังหวัดติดต่อกับเจ้าของที่ดิน จำนวน 10 ไร่ ราคาไร่ละ 20,000 บาท และยกให้แก่กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขโดยไม่คิดมูลค่าอีก 14 ไร่ นายสันต์ เอกมหาชัย ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาครต้องย้ายไปดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการจังหวัดลพบุรี เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2500 นายพยุ่ง ดันติสิปกร ได้มาดำรงตำแหน่งผู้ว่าราชการจังหวัด จึงได้ดำเนินการเปิดประมูลก่อสร้างโรงพยาบาลในการก่อสร้างครั้งแรกกำหนดให้มี

- | | |
|-------------------------------------|--------|
| 1. ตึกอำนวยการ | 1 หลัง |
| 2. เรือนคนไข้ 25 เตียง | 1 หลัง |
| 3. โรงครัว | 1 หลัง |
| 4. โรงซักฟอก | 1 หลัง |
| 5. เรือนแถวพักจัดวา 8 ห้อง | 1 หลัง |
| 6. เรือนแถวพักคนงาน 6 ห้อง | 1 หลัง |
| 7. บ้านพักชั้นโท | 1 หลัง |
| 8. บ้านพักชั้นตรี | 1 หลัง |
| 9. ห้องเก็บศพ | 1 หลัง |
| 10. หอพักน้ำ | 1 หลัง |
| 11. สะพานคอนกรีตข้ามคูหน้าโรงพยาบาล | |

ในปี พ.ศ. 2501 ทางกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ได้จัดสรรงบประมาณ จากเงิน ก.ศ.ส. มาเพิ่มอีก 500,000 บาท โดยให้เอาไปสมทบการก่อสร้างงวดแรก 50,000 บาท อีก 450,000 บาท ให้ทำการก่อสร้างรายการเพิ่มเติมตามรายการนี้

1. บ้านพักชั้นโท 1 หลัง
2. บ้านพักชั้นตรี 1 หลัง
3. เสาชิง
4. ถนนวงเวียน คอนกรีตเสริมเหล็กหน้าตึกอำนวยการ
5. กำแพงและประตูเหล็กด้านหน้าโรงพยาบาล
6. ต่อและเดินแป๊บน้ำประปาไปยังอาคารต่าง ๆ
7. ติดตั้งไฟฟ้าในโรงพยาบาล
8. ห้องน้ำและห้องส้วมสำหรับโรงครัว 1 หลัง

การก่อสร้างแล้วเสร็จเปิดดำเนินการ เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2502 พระบาราสนราดูล อดิตรีฐมนตรีกว่า การกระทรวงสาธารณสุขเป็นประธานในพิธี นายแพทย์ไสว วงศาโรจน์ เป็นผู้อำนวยการโรงพยาบาลคนแรกมี แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ รวมทั้งสิ้น 17 คน

ปี พ.ศ. 2513 ได้รับการจัดสรรงบประมาณก่อสร้างตึกครุภัณฑ์ (หออภิบาลผู้ป่วยหนัก I.C.U.) เป็น เงิน 500,000 บาท เปิดให้บริการได้ในปี 2514 ต่อมาปีงบประมาณ 2514 ได้รับการจัดสรรงบประมาณจาก กระทรวงสาธารณสุขเพื่อทำการก่อสร้างตึกศัลยกรรมและรังสี 1 หลัง เป็นเงิน 600,000 บาท (ปัจจุบันปรับปรุงเป็นอาคารผลิตยาเวชภัณฑ์) บ้านพักแพทย์ 1 หลัง เป็นเงิน 60,000 บาท และห้องแถวพยาบาล 1 แถว 6 ห้อง เป็นเงิน 835,000 บาท และในปีงบประมาณ 2515 ได้รับงบประมาณ ก่อสร้างหอพักน้ำถังกอนกรีตเสริมเหล็กขนาด 50 ลูกบาศก์เมตร เป็นเงิน 150,000 บาท และบ้านพักแพทย์ 1 หลังเป็นเงิน 60,000 บาท

นับได้ว่ากิจการของโรงพยาบาล ได้เจริญก้าวหน้าขึ้นมาเป็นลำดับ จนถึงปี พ.ศ. 2517 น.พ.ไสว วงศาโรจน์ ย้ายไปดำรงตำแหน่งนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร (เดิมเรียกว่าอานามัยจังหวัด) น.พ. ทวีลาภ ทวีประศาสน์ ย้ายมาดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแทน จนถึง ปี พ.ศ. 2526 ได้ถึงแก่กรรมขณะดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล ซึ่งในช่วงนี้ได้ก่อสร้างหอผู้ป่วยและปรับปรุงกิจการของโรงพยาบาลในหลายๆด้าน น.พ.สหัส อรุณเวช ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาล คนที่ 3 จนถึงวันที่ 16 กันยายน 2530 เกษียณอายุราชการ ร.ท.ไพฑูรย์ อารยางกูร ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพนม ย้ายมาดำรงตำแหน่งแทนจนกระทั่งถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2532 ก็ได้ย้ายไปรับตำแหน่งผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข

ในเดือนตุลาคม 2530 จังหวัดสมุทรสาคร ได้จัดทำโครงการพิเศษขึ้นเพื่อพัฒนาการให้บริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ทั้งนี้เนื่องจากจังหวัดสมุทรสาครกำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาอย่างรวดเร็วทั้งในด้านอุตสาหกรรม การเกษตร โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการประมง ทำให้ประชาชนอพยพย้ายถิ่นมาประกอบอาชีพเพิ่มขึ้น โรงพยาบาลสมุทรสาครจึงจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ป่วยอุบัติเหตุที่ทวีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปีและมีความรุนแรงของอาการมากขึ้นด้วย ในวโรกาสอันเป็นมหามงคลยิ่งที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงเจริญพระชนมพรรษาครบ 5 รอบ เพื่อก่อสร้างตึกอุบัติเหตุและหอผู้ป่วยพร้อมทั้งจัดหาเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยและพอเพียงต่อการให้บริการโดยมีรายละเอียดในการก่อสร้าง ดังนี้

ตึกอุบัติเหตุและหอผู้ป่วยที่จะทำการก่อสร้างเป็นตึกขนาด 7 ชั้น มีเนื้อที่ 6,252 ตารางเมตร ประกอบด้วย

h224890 ร.3

ชั้นที่ 1 บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุ มีห้องฉุกเฉิน ห้องช่วยฟื้นคืนชีพ ห้องสังเกตอาการ ห้องเฝือก กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิก ห้องบัตร ห้องยา ห้องการเงิน

ชั้นที่ 2 บริการผู้ป่วยหนักจำนวน 10 เตียง และสำนักงานแพทย์

ชั้นที่ 3, 4, 5, 6 เป็นหอผู้ป่วยมีเตียงธรรมดาชั้นละ 24 เตียง และห้องพิเศษชั้นละ 8 ห้อง

ชั้นที่ 7 เป็นห้องประชุม ห้องสมุด ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร อาคารหลังนี้สร้างเสร็จและเปิดใช้ในปีพ.ศ. 2535 โดยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จมาทำพิธีเปิด ในวันที่ 15 กันยายน 2535 อย่างไรก็ตามแม้จะมีตึกอุบัติเหตุเพิ่มขึ้นแต่ก็ยังพบว่าพื้นที่ใช้สอยของห้องผู้ป่วยนอกยังไม่เพียงพอ เนื่องจากมีอัตราการให้บริการของผู้ป่วยนอกเพิ่มขึ้นเป็นประมาณ 800 รายต่อวัน สภาพแออัดมิให้เห็นได้ ทุก ๆ วัน รวมไปถึงจำนวนผู้ป่วยคลอดซึ่งได้เพิ่มมากขึ้นเช่นกัน อัตราการครองเตียงของหอผู้ป่วยหลังคลอด สูงกว่า 100 % เกือบตลอดทั้งปี

ในปีงบประมาณ 2534 นายแพทย์ปรีชา เหลืองสุวรรณ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร ได้รับจัดสรรงบประมาณก่อสร้างอาคารเภสัชกรรม 2 ชั้น จำนวน 1 หลังเป็นเงิน 7,700,000.- บาท ประกวดราคาแล้วได้ในวงเงิน 10,500,000.- บาท จึงได้อนุมัติใช้เงินบำรุงสมทบจ่ายอีก 2,800,000.- บาท และในปีเดียวกันโรงพยาบาลสมุทรสาครมีปัญหาเรื่องที่พักอาศัยสำหรับแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่น ไม่เพียงพอ จึงได้อนุมัติใช้เงินบำรุงเป็น ค่าก่อสร้างอาคารพักพยาบาล 3 ชั้น จำนวน 1 หลัง ในวงเงิน 4,900,000.- บาท และอาคาร พักแพทย์ 6 ครอบครั้ว จำนวน 1 หลัง ในวงเงิน 3,850,000.- บาท

ในปีงบประมาณ 2535 ซึ่งเป็นปีที่สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถทรงเจริญ พระชนมพรรษาครบ 5 รอบ จึงได้มีการจัดทำโครงการแม่เพื่อก่อสร้างอาคารผู้ป่วยนอกและหอผู้ป่วย สุนติกรรม เณิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์พระบรมราชินีนาถโดยออกแบบให้เป็นอาคารสูง 7 ชั้นตั้งตระหง่านเคียงคู่กับตึกอุบัติเหตุเดิมเป็นตึกคู่ขวัญเพื่อแสดงความจงรักภักดีแด่ทั้งสองพระองค์ในวโรกาสอันสำคัญยิ่ง ตึกผู้ป่วยนอกและหอผู้ป่วยสุนติกรรมได้ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2539 ในวงเงินทั้งสิ้น 82,319,000.-บาท เป็นเงินงบประมาณ 66,000,000.-บาท เงินบำรุงและเงินบริจาคสมทบจ่ายอีก 16,319,000.- บาท

ในปีงบประมาณ 2537 นายแพทย์ไพศาล กิจพอคำ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการได้รับจัดสรรงบประมาณ ก่อสร้างอาคารพักแพทย์ 12 ครอบครั้ว 4 ชั้น จำนวน 1 หลัง จำนวนเงิน 5,000,000.- บาท ประกวดราคาแล้วในวงเงิน 7,400,000.- บาท จึงได้อนุมัติใช้เงินบำรุง สมทบจ่ายอีก 2,400,000.- บาท

ในปีประมาณ 2538 - ปี 2539 ได้รับจัดสรรงบประมาณ ดังนี้

ปีงบประมาณ 2538 ก่อสร้างอาคารพักอาศัยเจ้าหน้าที่ 32 ยูนิต 4 ชั้น จำนวน 1 หลัง ในวงเงิน 21,800,000.- บาท

ปีงบประมาณ 2539 ได้รับจัดสรรงบประมาณ ค่าก่อสร้างอาคารดังนี้

1. อาคารซักฟอก 2 ชั้น จำนวน 1 หลัง ในวงเงิน 6,200,000.- บาท แล้วเสร็จประมาณเดือนพฤศจิกายน 2540

2. อาคารสนับสนุนบริการ 4 ชั้น จำนวน 1 หลัง ในวงเงิน 35,445,000.- บาท ซึ่งแล้วเสร็จประมาณ เดือนสิงหาคม 2541

3. อาคารผู้ป่วย 114 เตียง 5 ชั้น จำนวน 1 หลัง ในวงเงิน 47,500,000.- บาท ซึ่งแล้วเสร็จประมาณเดือนมกราคม 2542

ในปีงบประมาณ 2540 จนถึงปัจจุบัน นายแพทย์พินิจ หิรัญโชติ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ โรงพยาบาล ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาลสมุทรสาครทุกด้าน เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับนโยบายกระทรวงสาธารณสุขในการเร่งพัฒนาสถานบริการของรัฐให้มีคุณภาพ ครอบคลุมครบถ้วนทุกด้าน โดยได้มีการพัฒนาด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการบริหาร

1. บริหารจัดการในรูปแบบ ONE HOSPITAL TWO SYSTEMS โดยบริหารจัดการในรูปแบบภาครัฐ-ภาคเอกชน เพื่อการพัฒนาที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการในการมาขอใช้บริการทางการแพทย์
2. การบริหารจัดการโดยการจ่ายค่าตอบแทนตามปริมาณงาน (WORK LOAD) แก่บุคลากรของโรงพยาบาลเพื่อประสิทธิภาพของการทำงานและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
3. นำระบบการบริหารจัดการด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ เข้ามาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพครบถ้วนและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์
4. การจัดตั้งกองทุนประเภทต่าง ๆ ซึ่งเป็นกองทุนที่เกิดจากผู้มีจิตศรัทธาบริจาค ตามกำลังทรัพย์ เพื่อนำมาใช้จ่ายในการพัฒนาบริการ รวมทั้งจัดหาวัสดุอุปกรณ์การแพทย์ เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยกองทุน/มูลนิธิที่จัดตั้ง ได้แก่
 1. กองทุนพัฒนาบริการ
 2. กองทุนพัฒนาหอผู้ป่วยหนัก
 3. กองทุนกระดูกและข้อ
 4. กองทุนโรคมองและระบบประสาท
 5. กองทุนโรคไต
 6. กองทุนอาคารที่ระลึก 38 ปี
 7. กองทุนสงฆ์อาพาธ
 8. กองทุน SIGHT FIRST
5. ประยุกต์ใช้โปรแกรมบัญชีเอกชนในการบริหารงานการเงินพัสดุและคลังยา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตลอดทั้งลดขั้นตอนการจัดทำเอกสารที่ไม่จำเป็น
6. จัดตั้งศูนย์ติดตามหนี้ 100 % เพื่อจัดการเร่งรัดหนี้ให้มีประสิทธิภาพและกระตุ้นให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการจ่ายหนี้ให้กับเจ้าหนี้เรียกเก็บรวมตลอดถึงการสรุปหนี้
7. จัดตั้งสถาบันคุณภาพ SHA ขึ้น เพื่อเป็นศูนย์ประสานงานคุณภาพในการติดตามประเมินผลโดยการนำแนวคิดและทฤษฎีบริหารมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมท้องถิ่น
8. จัดตั้งศูนย์การแพทย์ชุมชนขึ้น ณ ถนนวิเชียรโชฎก เพื่อบริการตรวจรักษาโรคทั่วไปฉีดวัคซีนเด็ก ฝากครรภ์ และวางแผนครอบครัว เป็นการขยายบริการสู่ประชาชน
9. ปรับปรุงห้องตรวจชันสูตรโรค เพื่อรองรับปริมาณผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้นป้องกันความแออัดคับแคบบริเวณห้องตรวจ
10. จัดตั้งศูนย์เวรเปลี่ยนผู้ป่วยนอก เพื่อให้บริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยด้วยเปลมิเตอร์ 24 ชั่วโมงอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็วฉับไว

11. จัดตั้งศูนย์จองห้องพิเศษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเชิงรุกและเชิงรับตลอดถึงอำนวยความสะดวก และรวดเร็ว ในการใช้บริการ อีกทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาล

12. ทำการติดตั้งโทรศัพท์วงจรปิด สำหรับบริการความรู้ด้านสุขภาพอนามัย แก่ประชาชนผู้มารับบริการตามจุดต่าง ๆ เพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด ขณะรอการตรวจ อีกทั้งยังเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงพยาบาลแก่เจ้าหน้าที่ ตามหน่วยงานที่ปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาล

ด้านบริการ

1. ดำเนินโครงการพัฒนาระบบบริการด้านหน้า พัฒนายาม ศูนย์ประชาสัมพันธ์ ปรับโฉมการบริการด้านหน้า พัฒนาคุณธรรมจริยธรรมและพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรทุกระดับ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจและประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการจนได้รับคัดเลือกเป็นโรงพยาบาลที่มีระบบบริการด้านหน้าดีเด่น เขต 4 ในระดับโรงพยาบาลทั่วไป

2. การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการผู้ป่วยโดยการจัดระบบบริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยด้วยเปลมิเตอร์ 24 ชั่วโมง เพื่อพัฒนาการบริการที่เคลื่อนย้ายผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ รวดเร็วฉับไวและประทับใจ อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบได้

3. การกระจายจุดบริการทำบัตรไปยังห้องตรวจโรคต่าง ๆ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการสามารถรับการ ณ จุดต่าง ๆ โดยไม่ต้องรอรับบริการเฉพาะห้องบัตร

4. การกระจายจุดรับใบสั่งยา และรับชำระเงิน ณ จุดตรวจโรค เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถรับยาได้บริเวณห้องยาทันที โดยลดระยะเวลาการรอคอยและลดขั้นตอนต่าง ๆ ในการมาใช้บริการ

5. จัดตั้งศูนย์ประกันสุขภาพและประชาสัมพันธ์โดยยึดหลัก Matirx Organization Theory เพื่อรวมประกันสุขภาพทุกชนิดไว้งานเดียว รวมสถานที่ รวมหนี้ รวมเอกสารและรวมบุคลากร เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการบริการ ตลอดจนเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบการดำเนินงานอย่าง ครบคลุมภายในโรงพยาบาล

6. จัดตั้งคลินิกทางด่วนประกันสังคม (Express Way) บริการแก่ผู้ประกันตน โดยใช้ระบบ One stop service โดยผู้ประกันตนสามารถรับบริการได้ครบถ้วนทุกประเภทและเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวกัน ทำให้ผู้ประกันตนเกิดความพึงพอใจในบริการจนได้รับรางวัลโรงพยาบาลประกันสังคมดีเด่น ลำดับที่ 1 ของประเทศ 2 ปีซ้อนในปี 2541-2542

7. การขยายคลินิกเครือข่าย ภายในจังหวัด จำนวน 33 แห่ง เพื่อให้ผู้ประกันตนได้รับความสะดวก สามารถรับบริการ ณ คลินิกเครือข่ายใกล้บ้าน โดยมีป้ายเครื่องหมายของโรงพยาบาลแสดงให้เห็นชัดเจน

8. การจัดการบริการทางการแพทย์ให้ครบถ้วน ในการแก้ปัญหาสาธารณสุขท้องถิ่น (Local Health Public) ให้คุ้มค่าการลงทุนโดยการเข้าครุภัณฑ์การแพทย์ เช่น เครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (C.T.) หรือครุภัณฑ์การแพทย์ของห้องปฏิบัติการ ฯลฯ ด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุเพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการและยังเป็นการเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้มาใช้บริการ ตลอดถึงลดอัตราความเสี่ยงของผู้มารับบริการ

9. จัดระบบบริการเชิงรุกในกลุ่มงานบริการ โดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาพัฒนางานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามระบบ One day dose (ผู้ป่วยใน) อีกทั้งลดปัญหาการรอนานและการค้างของผู้ป่วยรอรับยา ลดปัญหาการติดต่อแพทย์เมื่อพบปัญหาในใบสั่งยา อีกทั้งยังสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ

10. การให้บริการรับผู้ป่วย ณ จุดเกิดเหตุ โดยจัดทีมพยาบาลพร้อมรถ Ambulance และอุปกรณ์ช่วยชีวิตอย่างครบครัน เพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยได้อย่างทันท่วงที อีกทั้งยังลดการบาดเจ็บและอันตรายที่จะเกิดขึ้นอีก

11. จัดกิจกรรมให้ความรู้ ความเข้าใจ แก่ผู้มารับบริการ โดยให้สุขศึกษารายกลุ่มโดยผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ

12. จัดระบบบริการ นำทีมแก่ผู้ป่วยและผู้มาใช้บริการต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ระหว่างช่วงเวลา 09.00 – 10.00 น. ขณะรอคอยการตรวจ

ด้านวิชาการ

1. การพัฒนาคุณภาพงานบริการด้วยนโยบาย 5 ส. เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลนำกิจกรรม 5 ส. ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถพัฒนาทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลในด้านความสะอาด สวยงาม สะดวก และประหยัด

2. การอบรมการช่วยฟื้นคืนชีพ สำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและเจ้าหน้าที่มูลนิธิการกุศลจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้สามารถทำการช่วยฟื้นคืนชีพ (กู้ชีวิต) ในขณะประสบเหตุการณ์และเมื่อเข้ามายังสถานบริการ อีกทั้งยังเป็นการการช่วยเหลืออย่างถูกวิธี ตลอดจนลดความพิการของผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ

1. การฝึกอบรมการให้ความรู้เรื่องการสร้างคุณภาพงานสำหรับเจ้าหน้าที่(QCC/TQM/OD/ESB/CQI) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสามารถนำหลักการสร้างคุณภาพงานมาพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยระดมความคิดในการแก้ปัญหาที่มองเห็นได้

2. การพัฒนาบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับ มีความรู้ ความสามารถในการโปรแกรมเฉพาะงานและนำไปประยุกต์ใช้กับงานในหน้าที่ได้เป็นอย่างดี

3. การประชุมเชิงปฏิบัติการในการจัดทำเครือข่ายสารสนเทศในโรงพยาบาลและการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ (INTERNET) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งยังสามารถเพิ่มพูนความรู้ในเทคโนโลยีที่ทันสมัยอีกด้วย

4. การพัฒนาสู่โรงพยาบาลคุณภาพ เพื่อประชาชน ด้วยวิธี SHA 20001 : เราทำ ประชาชนและสถาบันรับรอง เป็นการเพิ่มพูนพัฒนาคุณภาพแบบองค์รวม ซึ่งเกิดจากคุณภาพของบุคลากรทุกคนและทุกหน่วยงาน มีเครื่องชี้วัดโดยใช้หลักของ SWOT Analysis System Theory และ Process of Administration เพื่อให้ได้คุณภาพและมีมาตรฐานทำให้ผู้ป่วย (ลูกค้า) พึงพอใจในคุณภาพบริการทางการแพทย์ โดยอาศัยภูมิปัญญาของคนไทย

5. การพัฒนาพฤติกรรมบริการเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสร้างความตระหนักและความสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพและต่องาน ให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

6. การอบรมหลักการวิจัยด้านสาธารณสุขแก่แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการ และนักวิทยาศาสตร์ให้มีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดทฤษฎี กระบวนการวิจัย สามารถวิเคราะห์ทิศทางและแก้ไขปัญหาได้ด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ รวมถึง สามารถเขียนโครงการวิจัยและร่วมทำวิจัยได้

7. การอบรมการใช้วิทยุสื่อสารในงานสาธารณสุขแก่พยาบาล พนักงานแปล พนักงานขับรถประชาสัมพันธ์และผู้สนใจ ให้มีความรู้สามารถในการใช้วิทยุติดต่อสื่อสารระหว่างกันขณะปฏิบัติหน้าที่และภาระเร่งด่วนตามหลักการที่ถูกต้อง

8. การอบรมวิชาการ กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถด้านการตลาดช่วยเพิ่มคุณค่าบริการให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ
9. การอบรมปฏิบัติการซ้อมแผนอุบัติเหตุ อุบัติภัยในหอผู้ป่วยแก่เจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงาน รับผิดชอบในหอผู้ป่วยให้มีความรู้และทักษะในการช่วยเหลือผู้ป่วย สามารถเคลื่อนย้ายผู้ป่วยได้ถูกวิธี
10. โครงการ OD. พี่น้องประกันสังคม เพื่อทบทวนความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับผู้ประกันตน ที่มีสิทธิต่าง ๆ ในการรักษาพยาบาล ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานรวมถึงการสร้างความรู้ความเข้าใจและประทับใจแก่ผู้ใช้บริการแก่ผู้ให้บริการ
11. การอบรมฟื้นฟูวิชาการ การป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อในโรงพยาบาลแก่พยาบาลวิชาชีพ ให้มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อในโรงพยาบาล
12. การฝึกอบรมพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแก่พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิคและผู้สนใจให้มีความรู้ ความสามารถในการจัดการระบบสารสนเทศ สามารถสร้างระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการ
13. การอบรมการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเนื่องจากประสบอุบัติเหตุแก่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ผู้บาดเจ็บ อย่างถูกวิธี ทำให้รู้จักการใช้อุปกรณ์และสามารถจัดแปลงวัสดุแทนอุปกรณ์เคลื่อนย้ายได้ ตลอดจนมีความรู้ ความเข้าใจ ถึงอันตรายที่เกิดขึ้นกับ ผู้บาดเจ็บ หากทำการเคลื่อนย้ายไม่ถูกวิธี
14. การปฏิบัติการบันทึกทางการแพทย์พยาบาลเชิงปฏิบัติการปี 2000 แก่พยาบาลและผู้เกี่ยวข้องให้มีความรู้และความเข้าใจ สามารถบันทึกทางการแพทย์พยาบาลได้อย่างมีคุณภาพสามารถใช้เป็นหลักฐานด้านการรักษาและเป็นเอกสารประกอบการตรวจ ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
15. การพัฒนาคุณภาพงานเภสัชกรรม โดยการจัดระบบการรับยาที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีการให้ คำปรึกษาในการใช้อย่างถูกต้อง
16. การอบรมให้ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล EPI INFO V.6.0 แก่เจ้าหน้าที่ สาธารณสุขทุกระดับให้มีความรู้และใช้โปรแกรมในการวิเคราะห์ข้อมูลระบาดวิทยา ซึ่งรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี
17. การอบรมให้ความรู้ ด้านคอมพิวเตอร์โปรแกรม CAMEO ALOHA และ MARPLOT เพื่อรับมืออุบัติภัย โดยอบรมแก่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีบทบาทในการดูแลอุบัติภัยของสารเคมี
18. การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพบริการ ด้วยเทคนิค CQI แก่เภสัชกร พยาบาล นักกายภาพบำบัดและผู้สนใจ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถในการใช้เทคนิค CQI พัฒนางาน และสามารถร่วมทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี
19. การส่งเสริมการดูแลตนเองในผู้สูงอายุ โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมการดูแลตนเองขึ้นทุกวันจันทร์แรกของเดือน โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนบางส่วนจากองค์กรภายนอกหน่วยงาน
20. การจัดศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ให้แก่ทีมผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน และผู้เกี่ยวข้องเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพบุคลากรของโรงพยาบาล แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการ ตลอดจนเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
21. โครงการส่งเสริมและฟื้นฟูสมรรถภาพ ผู้สูงอายุและคนพิการ ในจังหวัดสมุทรสาคร คนพิการที่ยังไม่ได้รับการจดทะเบียนให้ได้รับการจดทะเบียน ตาม พรบ. การฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534 และได้รับสิทธิตามสวัสดิการประชาชนและได้รับการวินิจฉัยคนพิการและฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์และสังคม

22. การประชุมวิชาการเรื่องคุณภาพ ความเสี่ยง กฎหมายกับงานบริการพยาบาล แก่พยาบาลห้องผ่าตัด รพศ/รพท. และ รพ. เอกชนเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ อีกทั้งยังแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในเรื่องนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการงานห้องผ่าตัด

23. โครงการชาวโรงพยาบาลปลอดภัยร่วมใจสวมหมวกกันน็อก แก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมุทรสาครทุกคนที่ใช้รถจักรยานยนต์และผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ ซึ่งมาใช้บริการที่โรงพยาบาล เพื่อสร้างพฤติกรรมที่ดีในการขับ อีกทั้งลดความรุนแรงและความสูญเสียจากการเกิดอุบัติเหตุ

24. การพยาบาลผู้ป่วยบาดเจ็บที่ศีรษะและผู้ป่วยหลังผ่าตัดสมอง แก่พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค จำนวน 120 คน เพื่อเพิ่มความรู้ในการพยาบาลผู้ป่วยบาดเจ็บที่ศีรษะและผู้ป่วยหลัง ผ่าตัดสมองให้มีประสิทธิภาพ

25. การศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเพื่อสนับสนุนงานเภสัชกรรมคลินิก และการพัฒนางานบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการและนำความรู้ ประสบการณ์ ความคิดเห็นมาปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

26. งานบริการสาธารณสุขเชิงรุก แก่ อสม. ผู้นำชุมชนในเขตเทศบาล และผู้สนใจทั่วไป เพื่อให้ความรู้ เรื่อง สุขภาพแก่ประชาชนทั่วไป ประชาสัมพันธ์งานบริการสาธารณสุขเชิงรุก เพื่อขยายผล สู่ชุมชน

ด้านสวัสดิการ

โรงพยาบาลสมุทรสาครได้จัดสวัสดิการเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรทุกระดับเป็นการพัฒนาพฤติกรรมบริการดังนี้

1. สวัสดิการบ้านพัก จำนวน 52 ครอบครัว สำหรับข้าราชการ
2. สวัสดิการอาหารเย็น สำหรับเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน
3. สวัสดิการสหกรณ์ออมทรัพย์ของโรงพยาบาลสมุทรสาครโดยมีผลตอบแทนเพื่อเป็นสวัสดิการแก่สมาชิก ดังนี้

- ช่วยเหลือฌาปนกิจสงเคราะห์แก่สมาชิก รายละ 500 บาท

- ทุนการศึกษา

4. ทุนการศึกษาจากชมรมจริยธรรม ทุนละ 1,500 บาท ปีละ 10 ทุน
5. ฌาปนกิจสงเคราะห์โรงพยาบาลสมุทรสาครและทุนการศึกษาจากดอกผลมูลนิธิการกุศลโรงพยาบาลสมุทรสาครทุนละ 2,000 บาท ปีละ 5 ทุน

6. ทุนการศึกษาจากชมรมจริยธรรม ทุนละ 1,500 บาท ปีละ 10 ทุน

7. กิจกรรมสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากร จัดงานทำบุญวันเกิดโดยนิมนต์พระมาสวดพระ

พุทธมนต์เป็นประจำทุกเดือน

8. การจัดตั้งศูนย์สุขภาพและออกกำลังกายสำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์

9. การจัดการแข่งขันกีฬาภายในโรงพยาบาล

10. สวัสดิการการแต่งงาน, งานศพ

11. จัดประกวดเจ้าหน้าที่ดีเด่น ซี 1 - 5, ซี 6 - 8, ลูกจ้างประจำ, ลูกจ้างชั่วคราว

12. จัดเตรียมรางวัลสำหรับเจ้าหน้าที่และหน่วยงานดีเด่นประจำปี

13. จัด MR.INTERNAL POSTMAN เพื่อบริการส่งเอกสาร จดหมาย ฯลฯ แก่บุคลากรทุก

หน่วยงาน

14. จัดระบบ WORK LOAD PAYMENT แก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับของโรงพยาบาล โดยจ่ายตามจำนวนผู้ประกันตนที่เลือกโรงพยาบาลสมุทรสาครเป็นสถานบริการหลัก

15. จัดให้มีเสียงตามสายด้านวิชาการและเสียงเพลงช่วงเวลาพักเที่ยงแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล อีกทั้งยังเป็นการช่วยผ่อนคลายความตึงเครียด

1. นายไสว	วงศาโรจน์	พ.ศ. 2501 - 2517
2. ร.ท.ทวีลาภ	ทวีประศาสน์	พ.ศ. 2517 - 2526
3. นายสหัส	อรุณเวช	พ.ศ. 2526 - 2530
4. ร.ท.ไพฑูรย์	อารยางกูร	พ.ศ. 2530 - 2532
5. นายปรีชา	เหลื่องสุวรรณ	พ.ศ. 2532 - 2535
6. นายไพศาล	กิจพ้อคำ	พ.ศ. 2535 - 2539
7. นายพินิจ	หิรัญโชติ	พ.ศ. 2539 - ปัจจุบัน

ภาพประกอบ 2 รายนามผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร



ภาพประกอบ 3 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ตาราง 2 อัตรากำลังข้าราชการโรงพยาบาลสมุทรสาคร ปีงบประมาณ 2544 (ณ วันที่ 30 กันยายน 2544)

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวนอัตรา กำลัง	จำนวนตาม จ.18	จำนวนที่ปฏิบัติ งานจริง 2544
1	แพทย์	87	46	49
2	ทันตแพทย์	7	6	7
3	ผู้ช่วยทันตแพทย์	7	6	6
4	ช่างทันตกรรม	1	-	-
5	เภสัชกร	12	12	13
6	เจ้าพนักงานเภสัชกรรม	15	12	11
7	พยาบาลวิชาชีพ	407	212	211
8	พยาบาลเทคนิค	183	101	100
9	เจ้าหน้าที่พยาบาล	-	1	1
10	นักเทคนิคการแพทย์/นัก วิทยาศาสตร์การแพทย์	11	5/1	5/1
11	เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์ การแพทย์	18	13	13
12	นักรังสีการแพทย์	-	-	1
13	เจ้าหน้าที่รังสีการแพทย์	7	7	11
14	นักกายภาพบำบัด	3	3	3
15	เจ้าพนักงานเวชกรรม ฟื้นฟู	3	3	3
16	นักอาชีวบำบัด	1	-	-
17	เจ้าหน้าที่อาชีวบำบัด	2	-	-
18	ช่างกายอุปกรณ์	2	1	1
19	นักวิชาการส่งเสริม สุขภาพ	2	2	2
20	นักวิชาการสุขาภิบาล	1	-	-
21	นักวิชาการควบคุมโรค	2	1	1
22	นักวิชาการสุขศึกษา	3	2	2
23	นักวิชาการสาธารณสุข	5	2	2
24	นักโภชนาการ	3	1	2
25	นักจิตวิทยา	2	-	-
26	โภชนาการ	2	1	1
27	นักสถิติ	1	-	-

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวนอัตรา กำลัง	จำนวนตาม จ.18	จำนวนที่ปฏิบัติ งานจริง 2544
28	เจ้าพนักงานสถิติ	1	-	-
29	เจ้าหน้าที่เวชสถิติ	4	2	2
30	ช่างภาพการแพทย์	1	-	-
31	เจ้าพนักงานโสต ทัศนศึกษา	3	2	2
32	นายช่างศิลป์	2	-	-
33	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	2	1	1
34	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	2	2	2
35	บุคลากร	1	1	1
36	เจ้าหน้าที่บริหารการเงิน และบัญชี	1	1	1
37	นักวิชาการการเงิน และบัญชี	1	1	1
38	เจ้าพนักงานการเงิน และบัญชี	12	3	3
39	เจ้าพนักงานธุรการ	9	6	6
40	เจ้าพนักงานพัสดุ	5	3	3
41	นักสังคมสงเคราะห์	6	2	2
42	นายช่างเทคนิค	4	3	3
43	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	7	-	-
44	บรรณารักษ์	1	-	-
45	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด	1	-	-
46	นักวิชาการศึกษาพิเศษ	1	-	-
47	เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์ การแพทย์	1	-	-
	รวม ข้าราชการ	852	465	473
	ลูกจ้างประจำ	-	171	171
	ลูกจ้างชั่วคราว	-	401	401
	พนักงานของรัฐ	28	67	67
	รวม		1,104	1,112

ตาราง 3 แสดงสถิติการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอก

ประเภทการบริการ		ปีงบประมาณ 2544
1. ผู้มารับบริการทุกประเภท	คน	207,928
	ครั้ง	596,684
เฉลี่ยต่อวัน	ราย	2,086
2. ผู้ป่วยนอกมารับการตรวจโรค	ราย	514,347
- ผู้ป่วยใหม่	คน	174,096
- ผู้ป่วยเก่า	คน	340,251
เฉลี่ยต่อวัน	ราย	1,798
3. ผู้ป่วยอุบัติเหตุ	ราย	22,347
เฉลี่ยต่อวัน	ราย	61
4. ผู้ป่วยฉุกเฉิน	ราย	29,274
เฉลี่ยต่อวัน	ราย	80
5. ผู้ป่วยถึงแก่กรรม	ราย	1,155
เฉลี่ยต่อวัน	ราย	3
6. ผู้ป่วยผ่าตัด	ราย	14,051
เฉลี่ยต่อวัน	ราย	54
7. งานอนามัยแม่และเด็ก		
- ตรวจก่อนคลอด	คน/ครั้ง	4,333/26,949
- ตรวจหลังคลอด	ราย	1,725
- จำนวนผู้ป่วยคลอด	ราย	5,816
- คลอดปกติ	ราย	4,345
- คลอดผิดปกติ	ราย	1,501
- แท้ง	ราย	400
- เกิดโรครีซพ	ราย	36
- ทารกตาย	ราย	28
- แม่ตาย	ราย	1
8. วางแผนครอบครัว		
- ยาเม็ด	ราย	1,307
- ยาฉีด	ราย	2,073
- ใส่ห่วง	ราย	32
- หมันชาย	ราย	32
- หมันหญิง	ราย	841

ตาราง 3 (ต่อ)

ประเภทการบริการ		ปีงบประมาณ 2544
9. งานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค		
- บี.ซี.จี.	ราย	5,992
- ดี.พี.ที.	ราย	7,239
- ที หึ่งมีครรภ์	ราย	7,985
- โปลิโอ	ราย	7,239
- หัด	ราย	6
- หัดเยอรมัน	ราย	1,665
- ดับอักเสบ	ราย	4,050
- ไข้มองอักเสบ	ราย	3,699
10. ระบบรับ-ส่งรักษาต่อ		
- ส่งที่มีขีดสูงกว่า	ราย	642
- รับไว้ทั้งหมด	ราย	912
11. ออกหน่วยเคลื่อนที่	ราย	6,217
12. ผู้ป่วยจำหน่าย	ราย	42,321

ตาราง 4 สถิติการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยประกันสังคม ประเภทผู้ป่วยนอก

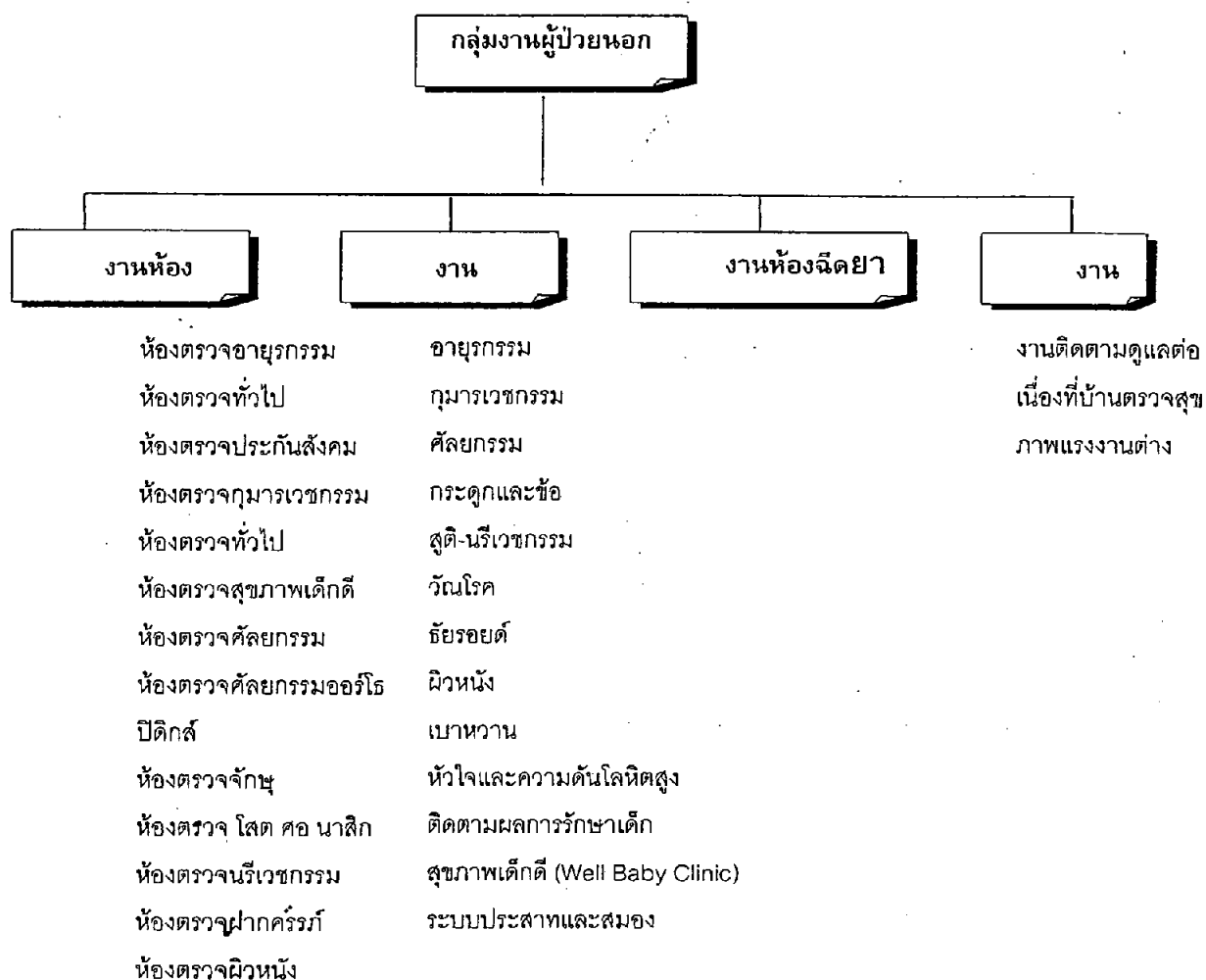
ประเภทการบริการ		ปีงบประมาณ 2544
ผู้ป่วยนอก มารับบริการ	คน	46,509
	ครั้ง	174,094
ผู้ป่วยนอก ชาย	ราย	54,659
หญิง	ราย	119,435
สาเหตุ - จากการเจ็บป่วย	ราย	173,353
- จากอุบัติเหตุ	ราย	741
แผนกที่มารับบริการ		
- ห้องตรวจที่มารับบริการ GP		117,242
- อายุรกรรม		1,275
- ศัลยกรรม		19,405
- ศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์		5,500
- สูติ-นรีเวชกรรม		8,538
- ตา		1,556
- หู-คอ-จมูก		2,334
- ทันตกรรม		4,775
- อุบัติเหตุ		741
- อื่น ๆ		12,728
เฉลี่ยผู้ป่วยนอก วันละ	ราย	605
ค่าใช้จ่ายผู้ป่วยนอกทั้งหมด	บาท	26,605,059

ตาราง 5 สถิติโรค 10 อันดับผู้ป่วยนอกที่พบบ่อย ในงบประมาณ 2544

ชื่อโรค	ปีงบประมาณ 2544
1. โรคระบบหายใจ	108,426
2. โรคระบบย่อยอาหารรวมโรคในช่องปาก	52,142
3. อาการ,อาการแสดงและสิ่งผิดปกติที่พบได้จากการตรวจทางคลินิก และทางห้องปฏิบัติการที่ไม่สามารถจำแนกโรคในกลุ่มอื่นได้	34,614
4. โรคระบบกล้ามเนื้อโครงร่างและเนื้อเยื่อเสริม	29,940
5. โรคติดเชื้อและปรสิต	27,374
6. โรคเกี่ยวกับต่อมไร้ท่อโภชนาการและเมตาบอลิซึม	23,801
7. โรคระบบไหลเวียนเลือด	22,297
8. โรคผิวหนังและเนื้อเยื่อใต้ผิวหนัง	19,167
9. สาเหตุจากภายนอกอื่น ๆ ที่ทำให้ป่วยหรือตาย	15,470
10. โรคตาารวมส่วนประกอบของตา	15,174

ตาราง 6 จำนวนผู้ป่วยนอกจำแนกตามกลุ่มงาน ปีงบประมาณ 2544

ประเภท		ปีงบประมาณ 2544
อายุรกรรม	จำนวน	237,478
	ร้อยละ	46.17
ศัลยกรรมทั่วไป	จำนวน	77,254
	ร้อยละ	15.02
ศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์	จำนวน	28,761
	ร้อยละ	5.59
กุมารเวชกรรม	จำนวน	71,289
	ร้อยละ	13.86
สูติ-นรีเวชกรรม	จำนวน	24,463
	ร้อยละ	4.75
หู-คอ-จมูก	จำนวน	11,996
	ร้อยละ	2.33
จักษุวิทยา	จำนวน	14,808
	ร้อยละ	2.88
ทันตกรรม	จำนวน	26,008
	ร้อยละ	5.06
เวชกรรมฟื้นฟู	จำนวน	18,554
	ร้อยละ	3.61
อื่น ๆ (จิตเวช)	จำนวน	3,731
	ร้อยละ	0.73



กลุ่มงานผู้ป่วยนอก

อัตรากำลัง

พยาบาลวิชาชีพ 8 คน

พยาบาลเทคนิค 4 คน

ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 7 คน

ตาราง 7 สถิติและผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก

ลำดับ	การบริการ	หน่วย	ปีงบประมาณ 2544
1.	ยอดผู้ป่วยทั้งหมด	ราย	134,115
2.	จำนวนผู้ป่วยจำแนกตามประเภทโรค		
	- อายุรกรรม	ราย	88,852
	- กุมารเวชกรรม	ราย	39,505
	- ศัลยกรรม	ราย	5,386
	- สูติ-นรีเวช	ราย	164
	- ตา	ราย	89
	- หู,คอ,จมูก	ราย	213
3.	รับไว้เป็นผู้ป่วยในทั้งหมด	ราย	6,832
	ประเภทผู้ป่วย		
	- ชาย	ราย	37,641
	- หญิง	ราย	54,633
	- ผู้สูงอายุ	ราย	26,520
	- เด็ก	ราย	41,841
4.	จำนวนผู้ป่วย รับ-ส่ง รักษาต่อ (Case Refer)		
	- Refer มา	ราย	112
	- Refer ไป	ราย	74
5.	รายงานโรคติดต่อทั้งหมด	ราย	1,558
6.	จำนวนส่งปรึกษา (Case consult)	ราย	4,073
	- โรคผิวหนัง	ราย	553
	- อายุรกรรม	ราย	1,252
	- ระบบประสาท	ราย	7
	- ศัลยกรรมทั่วไป	ราย	681
	- ศัลยกรรมประสาท	ราย	13
	- ศัลยกรรมกระดูก	ราย	327
	- สูติ-นรีเวช	ราย	246
	- ตา	ราย	425
	- หู คอ จมูก	ราย	227
	- กุมารเวชกรรม	ราย	45
	- ทันตกรรม	ราย	102
	- ศัลยกรรมตกแต่ง	ราย	312
	- กายภาพบำบัด	ราย	61
	- เกสซ์ (แพ้ยา)	ราย	89

ตาราง 7 (ต่อ)

ลำดับ	การบริการ	หน่วย	ปีงบประมาณ 2544
	- ANC	ราย	15
	- ไตเทียม	ราย	1
	- คลินิก อุดเหล้า	ราย	1
	- อื่น ๆ	ราย	4
	- เวชกรรมสังคม	ราย	5
	- จิตเวช	ราย	9
	- ทำแผล	ราย	5
	- สังคมสงเคราะห์	ราย	6
7.	จำนวนผู้ป่วยนอกที่มารับบริการคลินิกพิเศษ		
	- โรคหัวใจและความดันโลหิตสูง	ราย	2,611
	- โรคหัวใจ	ราย	1,452
	- โรคเบาหวาน	ราย	15,371
	- โรคผิวหนัง	ราย	4,059
	- สุขภาพเด็กดี (Well Baby Clinic)	ราย	12,980
	- คลินิกติดตามผลการรักษาเด็ก	ราย	398
	- คลินิกวันโรค	ราย	2,233
	- ผังเข็ม	ราย	357
8.	การพยาบาล หัตถการ		
	- เช็ดตัวเพื่อลดไข้ (Tepid Sponge)	ราย	352
	- ให้ออกซิเจน	ราย	247
	- พ่นยาแก้หอบ	ราย	993
	- Tourniquet test	ราย	162
	- ให้ I.V. fluid	ราย	307
	- ฉีดยา	ราย	29,935
	- ทำแผล	ราย	290
	- ฉีด Kenacort	ราย	58
	- Tuberculin Test	ราย	33
	- Dextrostix	ราย	280
	- ให้อาอมไตลิน (Adalat)	ราย	16
	- เปลี่ยน, ใส่สาย NG Tube	ราย	16
	- เปลี่ยน, ใส่สาย Foley Catheter	ราย	57
	- สวนปัสสาวะ	ราย	9

ตาราง 7 (ต่อ)

ลำดับ	การบริการ	หน่วย	ปีงบประมาณ 2544
	- Laser	ราย	23
	- Biopsy	ราย	19
	- ฉีดยาคุม	ราย	538
	- เจาะต่อมธัยรอยด์	ราย	3
	- เจาะเลือด	ราย	101
	- OPV	ราย	573
	- RV	ราย	144
	- Resuscitation	ราย	3
	- Suction	ราย	2
	- Bone marrow	ราย	1
	- จีไฟฟ้า	ราย	5
	- วัดคลื่นป้องกันบาดทะยัก	ราย	5
	- พัน Elastic	ราย	1
	- Aspirote	ราย	5
	- Off arch bar	ราย	36
	- เหน็บ Valiu เด็กกัด	ราย	1
	- เจาะต่อมน้ำเหลือง	ราย	1
9.	สอนสุขศึกษา		
	- ร่ายกลุ่ม	ราย	103
	- ร่ายบุคคล	ราย	131,521
10.	รายงานการตรวจพิเศษ		
	- ตรวจเลือด	ราย	26,511
	- ตรวจปัสสาวะ	ราย	2,904
	- ตรวจอุจจาระ	ราย	152
	- ตรวจเสมหะ	ราย	3,774
	- ตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ	ราย	1,044
	- ตรวจผิวหนังหาเชื้อรา	ราย	1,840
	- ฉายภาพรังสีปอด	ราย	9,516
	- Ultrasound	ราย	164
	- Gastroscope	ราย	130
	- CT Scan	ราย	92
	- UGI	ราย	40

ตาราง 7 (ต่อ)

ลำดับ	การบริการ	หน่วย	ปีงบประมาณ 2544
	- Ba Swallowing	ราย	3
	- Echocardiogram	ราย	72
	- IVP	ราย	24
	- KUB	ราย	10
	- Echo	ราย	14
	- Sigmoid scope	ราย	4
	- Bariwrm Enena	ราย	4
	- Pols function test	ราย	1
	- Monograw	ราย	1
11.	งานโรคเอดส์		
	ผู้ป่วยเอดส์รายเก่า	ราย	863
	ผู้ป่วยเอดส์รายใหม่	ราย	17
	ผู้ติดเชื้อเอดส์รายเก่า	ราย	123
	ผู้ติดเชื้อเอดส์รายใหม่	ราย	18
	รับยาด้านเอดส์	ราย	175
12.	งานให้ภูมิคุ้มกันโรค		
	วัคซีนชนิดฉีด	ราย	11,815
	วัคซีนชนิดรับประทาน (โปลิโอ)	ราย	6,666
	วัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้า	ราย	1,816
	ฉีดยาคุมกำเนิด	ราย	752
	วัคซีนป้องกันบาดทะยัก	ราย	10
13.	งานคัดกรอง		
	- งานคัดกรองผู้ป่วยเบาหวาน	ราย	348
	- จำนวนผู้ป่วยเบาหวานรายใหม่	ราย	292
	- งานคัดกรองผู้ป่วยความดันโลหิตสูง	ราย	175
	- จำนวนผู้ป่วยความดันโลหิตสูงใหม่	ราย	49
14.	ผู้ป่วยประกันสังคม	ราย	1,098
15.	ผู้ป่วย กท. 44	ราย	39
16.	ผู้ป่วยใช้บัตรทอง	ราย	4,976

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาครที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึงอายุ 65 ปีที่มีรายได้ (โดยสำนักงานสถิติ แห่งชาติ พ.ศ. 2544 ข้อมูลรายงานผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร ได้ใช้ เกณฑ์การสำรวจผู้มีงานทำตั้งแต่อายุ 15 - 65 ปี)

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากรที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณ (บุญชุม ศรีสะอาด. 2538 : 185 -186)

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

- เมื่อ n แทน จำนวนสมาชิกกลุ่มตัวอย่าง
 P แทน สัดส่วนประชากรประชากรที่สุ่ม
 Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96
 ที่ระดับความมั่นใจ 95%
 e แทน ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ
 (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05
 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%)
- โดย P = 0.05
 Z = ณ ระดับความมั่นใจ 95% ดังนั้น Z = 1.96
 e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ

ดังนั้น

$$n = \frac{(0.5) \times (1-0.5) \times (1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$= 385 \text{ คน}$$

ฉะนั้น ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 385 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะสอบถามตามลักษณะประชากรที่ระบุไว้ หลังจากนั้นผู้วิจัยก็จะสุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามตามความสะดวก (Convenience Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยออกแบบเป็น 3 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ โดยเป็นแบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ โดยระดับการวัดข้อมูลเพศเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ เพศชาย และ เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ โดยระดับการวัดข้อมูลอายุเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ช่วงอายุ ตั้งแต่ 15 - 65 ปี (โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2544 ข้อมูลรายงานผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร ได้ใช้เกณฑ์การสำรวจผู้มีงานทำตั้งแต่อายุ 15 - 65 ปี) โดยกำหนดช่วงอายุ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2542 :110)

ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามคือ

1. อายุ 15 - 24 ปี
2. อายุ 25 - 34 ปี
3. อายุ 35 - 44 ปี
4. อายุ 45 - 54 ปี
5. อายุ 55 - 64 ปี
6. อายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 การศึกษา โดยระดับการวัดข้อมูลการศึกษาเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้

ดังนี้

1. ประถมศึกษา
2. มัธยมศึกษาตอนต้น
3. มัธยมศึกษาตอนปลาย
4. ปวช./ปวส.
- 5.ปริญญาตรี
6. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 อาชีพ โดยระดับการวัดข้อมูลอาชีพเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้ดังนี้

1. นักเรียน / นักศึกษา
2. พ่อบ้าน / แม่บ้าน
3. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
4. พนักงานบริษัทเอกชน
5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
6. อาชีพอื่นๆ

ข้อที่ 5 รายได้ โดยระดับการวัดข้อมูลรายได้เป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scal) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ช่วงรายได้ ตั้งแต่ 6,500 บาท ถึง 33,000 บาท (โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2544 ข้อมูลรายงานผลการสำรวจรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชากรผู้มีงานทำ อยู่ระหว่าง 6,500 บาท ถึง 33,000 บาท) โดยกำหนดช่วงรายได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 :110) โดยผู้วิจัยต้องการจำนวนชั้นทั้งหมด 5 ชั้น โดยกำหนดช่วงรายได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 :110)

1. ต่ำกว่า 6,500 บาท
2. 6,500 - 11,800 บาท
3. 11,801 - 17,100 บาท
4. 17,101 - 22,400 บาท
5. 22,401 - 27,700 บาท
6. 27,701 - 33,000 บาท
7. มากกว่า 33,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร ได้แก่ ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ ด้านการให้บริการของพยาบาล ด้านความมีชื่อเสียงของแพทย์ผู้รักษา ด้านความมีคุณภาพของแพทย์ผู้รักษา ความเอาใจใส่ของแพทย์ผู้รักษา ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ ด้านสถานที่จอดรถ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยระดับการวัดข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเป็นประเภท Interval Scale ประกอบด้วยแบบสอบถามที่เป็นลักษณะ Semantic differential scale ลักษณะของคำถามจะเป็นคำที่มีความหมายตรงข้ามกัน โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ (Five – Point Scale) จำนวน 21 ข้อ ซึ่งผู้ตอบจะแสดงระดับของการได้รับบริการ 5 คะแนน ดังนี้ 5,4,3,2 และ 1 โดยแบ่งเป็นช่วงๆ ตั้งแต่ด้านซ้ายสุดของสเกลแทนเห็นด้วยมากที่สุดกับข้อความทางด้านซ้าย ด้านขวาสุดของสเกลแทนเห็นด้วยกับข้อความด้านขวามากที่สุด โดยสเกลการวัดมี 5 ระดับ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545) คือ

- ระดับ 5 หมายถึง ดีมาก
- ระดับ 4 หมายถึง ดี
- ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- ระดับ 2 หมายถึง ไม่ดี
- ระดับ 1 หมายถึง ไม่ดีมาก

เกณฑ์คะแนนของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับการได้รับการบริการจากแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละตัวแปร ดังต่อไปนี้

- 4.21 - 5.00 หมายถึง เป็นคะแนนบ่งชี้ถึงการได้รับการบริการ ในระดับดีมาก
 3.41 - 4.20 หมายถึง เป็นคะแนนบ่งชี้ถึงการได้รับการบริการ ในระดับดี
 2.61 - 3.40 หมายถึง เป็นคะแนนบ่งชี้ถึงการได้รับการบริการ ในระดับไม่แน่ใจ
 1.81 - 2.60 หมายถึง เป็นคะแนนบ่งชี้ถึงการได้รับการบริการ ในระดับไม่ดี
 1.00 - 1.80 หมายถึง เป็นคะแนนบ่งชี้ถึงการได้รับการบริการ ในระดับไม่ดีมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร ได้แก่ การกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลสมุทรสาครอีกในครั้งต่อไป ความรู้สึกที่ได้ใช้บริการว่าเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการใช้บริการเพียงใด รวมถึงข้อปรับปรุงหรือข้อเสนอแนะต่างๆ เป็นต้น โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 แบบคือ

1. การวัดข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประเภท Interval Scale แบบสอบถามที่เป็นลักษณะ Semantic differential scale ลักษณะของคำถามจะเป็นคำที่มีความหมายตรงข้ามกัน โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ (Five – Point Scale) จำนวน 4 ข้อ ซึ่งผู้ตอบจะแสดงระดับของการได้รับบริการ 5 คะแนน ดังนี้ 5,4,3,2 และ 1 โดยแบ่งเป็นช่วงๆ ตั้งแต่ด้านซ้ายสุดของสเกลแทนเห็นด้วยมากที่สุดกับข้อความทางด้านซ้าย ด้านขวาสุดของสเกลแทนเห็นด้วยกับข้อความด้านขวามากที่สุด โดยสเกลการวัดมี 5 ระดับ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) คือ

- ระดับ 5 หมายถึง ดีมาก
 ระดับ 4 หมายถึง ดี
 ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
 ระดับ 2 หมายถึง ไม่ดี
 ระดับ 1 หมายถึง ไม่ดีมาก

เกณฑ์คะแนนของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับการได้รับบริการ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละตัวแปร ดังต่อไปนี้

- 4.21 - 5.00 หมายถึง เป็นคะแนนบ่งชี้ว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ ในระดับดีมาก
 3.41 - 4.20 หมายถึง เป็นคะแนนบ่งชี้ว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ ในระดับดี
 2.61 - 3.40 หมายถึง เป็นคะแนนบ่งชี้ว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ ในระดับไม่แน่ใจ
 1.81 - 2.60 หมายถึง เป็นคะแนนบ่งชี้ว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ ในระดับไม่ดี
 1.00 - 1.80 หมายถึง เป็นคะแนนบ่งชี้ว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ ในระดับไม่ดีมาก

2. แบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open - ended response Question) ลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามที่มีลักษณะเปิดกว้างโดยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างไม่จำกัด จำนวน 4 ข้อ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ รวมทั้งจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมเนื้อหาที่สามารถค้นคว้าได้จาก เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาล : กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย

3. การสร้างแบบสอบถามโดยพิจารณาจากกรอบแนวความคิด ทำให้ได้แบบสอบถามทั้งหมด 3 ส่วนแบ่งเป็น

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร

1. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ไปให้กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) ความถูกต้องของแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความมุ่งหมาย และกลุ่มตัวอย่าง

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลอง (Try Out)

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.904

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลการศึกษา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ขอความร่วมมือจากคณะสังคมศาสตร์ในการออกหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัย ถึงรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมุทรสาคร เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. แนะนำชี้แจงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแก่ผู้ร่วมดำเนินการเก็บข้อมูล จำนวน 2 คน เพื่อให้การดำเนินงานเก็บรวบรวมข้อมูลได้ถูกต้อง เที่ยงตรง ความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความเรียบร้อยแบบสอบถามแต่ละฉบับ และดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนมาแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อคัดแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องเรียบร้อยแล้วลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ในแบบสอบถามแต่ละส่วน
3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้วมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS/PC

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีต่อความพึงพอใจมาคิดค่าด้วยสถิติเชิงอนุมานโดยใช้ t-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ในเรื่องของ เพศ ใช้การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างที่มากกว่า 2 กลุ่มในเรื่อง อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้
2. นำค่าสถิติ Correlation หาค่าความสัมพันธ์ตัวแปรด้านการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน มีดังนี้
 - 1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

$$S = \sqrt{v\sum\chi^2 - (\sum\chi)^2}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum\chi)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum\chi^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 v แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ได้แก่ การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538. : 125-126)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 $\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
 s_t^2 แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

3.1 ค่า t - test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐาน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ) ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาครแตกต่างกันโดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชุ่ม ศรีสะอาด. 2541 : 213 - 218)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

- เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
 $\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 $\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 ค่า F-Test (One Way ANOVA) วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 175) เพื่อทดสอบทดสอบสมมติฐาน ลักษณะทางประชากรศาสตร์อื่นๆ (ยกเว้นเพศ) ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกันโดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชุ่ม ศรีสะอาด. 2541 : 266 - 268)

$$F = \frac{MS_b}{MS_a}$$

- เมื่อ F แทนค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F -distribution
 MS_b แทนความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
 MS_w แทนความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)

$$MS_b = SS_b / (k-1)$$

$$MS_w = SS_w / (N-k)$$

เมื่อ	SS_b แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between groups sum of squares)
	SS_w แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Within groups sum of squares)
k แทน	จำนวนกลุ่ม
n แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
$k-1$ แทน	Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม
$n-k$ แทน	Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม

3.3 ค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร โดยใช้สถิติทดสอบค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) โดยใช้สูตร ดังนี้ (สุณี รักษาเกียรติศักดิ์. 2539. :117)

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2] [n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

r	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum x$	แทน ผลรวมคะแนนรายข้อ (item) ของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum y$	แทน ผลรวมคะแนนรายข้อ (total) ของทั้งกลุ่ม
$\sum x^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum y^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum xy$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y
n	แทน จำนวนคน หรือ กลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ (วินัส ฤาชัย. 2543 : 2 -17)

ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีความสัมพันธ์กัน

มาก

ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom).
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน ของผู้กรอกแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือนของผู้กรอกแบบสอบถาม โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1) ชาย	126	32.7
1.2) หญิง	259	67.3
รวม	385	100.00
2. อายุ		
2.1) 15 - 24 ปี	63	16.4
2.2) 25 - 34 ปี	150	39.0
2.3) 35 - 44 ปี	95	24.7
2.4) 45 - 54 ปี	29	7.5
2.5) 55 - 64 ปี	31	8.1
2.6) มากกว่า 65	17	4.4
รวม	385	100.0
3. การศึกษาสูงสุด		
3.1) ประถม	133	34.5
3.2) มัธยมต้น	66	17.1
3.3) มัธยมปลาย	54	14.0
3.4) ปวช / ปวส	67	17.4
3.5)ปริญญาตรี	57	14.8
3.6) สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.1
รวม	385	100.0

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
4.1) นักเรียน/นักศึกษา	39	10.1
4.2) พ่อบ้าน/แม่บ้าน	90	23.4
4.3) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	53	13.8
4.4) พนักงานบริษัทเอกชน	96	24.9
4.5) ประกอบธุรกิจส่วนตัว	35	9.1
4.6) อื่นๆ ไปรตระบุ	72	18.7
รวม	385	100.0
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1) ต่ำกว่า 6,500 บาท	191	49.6
5.2) 6,500 - 11,800 บาท	123	31.9
5.3) 11,801 - 17,100 บาท	49	12.7
5.4) 17,101 - 22,400 บาท	13	3.4
5.5) 22,401 - 27,700 บาท	9	2.3
รวม	385	100.0

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 385 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ - แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตาม เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการเพศชาย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 67.34 โดยผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มากกว่าครึ่งจะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ - เมื่อพิจารณาตาม อายุ พบว่ามีผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 15 - 24 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25 - 34 ปีมีจำนวน 150 คนคิดเป็นร้อยละ 39.0 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 45 - 54 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 55 - 64 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 และผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไป มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

การศึกษา - เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ประถมมีจำนวน 133 คนคิดเป็นร้อยละ 34.5 ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ มัธยมต้น มีจำนวน 66 คนคิดเป็นร้อยละ 17.1 ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ มัธยมปลาย มีจำนวน 54 คนคิดเป็นร้อยละ 14.0 ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. มีจำนวน 67 คนคิดเป็นร้อยละ 17.4 ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

อาชีพ - เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่ามีผู้ใช้บริการที่มีเป็น นักเรียนหรือนักศึกษา มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 พ่อบ้านหรือแม่บ้านมีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ผู้ที่รับราชการหรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 พนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 ผู้ที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน - เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ใช้บริการที่มี รายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 6,500 บาท มีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ต่อเดือน 6,500 - 11,800 บาท มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 รายได้ต่อเดือน 11,801 - 17,100 บาท มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 รายได้ต่อเดือน 17,101 - 22,400 บาท มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน รายได้ต่อเดือน 22,401 - 27,700 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 9 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมุทรสาคร

การบริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					$\bar{x}$ (n= 385)	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์								
1.1 เวลาที่ใช้ในการรอเข้าพบแพทย์	18	63	66	180	58	2.488	1.078	ไม่ดี
ภาพรวมด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์						2.488		ไม่ดี
2. ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ								
2.1 การแต่งกายของบุคลากรฝ่ายต้อนรับ	67	181	100	32	5	3.709	0.895	ดี
2.2 สีหน้าของบุคลากรฝ่ายต้อนรับ	54	175	87	57	11	3.531	1.001	ดี
2.3 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของบุคลากรฝ่ายต้อนรับ	53	157	97	64	11	3.463	1.018	ดี
2.4 การพูดจาของบุคลากรฝ่ายต้อนรับ	75	189	80	31	4	3.792	0.889	ดี
ภาพรวมด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ						3.624		ดี
3. ด้านการให้บริการของพยาบาล								
3.1 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพยาบาล	70	158	104	45	8	3.616	0.98	ดี
3.2 การพูดจาของพยาบาล	84	142	92	58	7	3.621	1.044	ดี
3.3 การรักษาความสะอาดของการให้บริการของพยาบาลต่อคนไข้	91	175	93	24	2	3.855	0.869	ดี
ภาพรวมด้านการให้บริการของพยาบาล						3.697		ดี
4. ด้านแพทย์ผู้รักษา								
4.1 ท่านรู้จักหรือคุ้นเคยกับแพทย์ผู้รักษามาก่อน*	54	135	71	53	72	3.111	1.330	ไม่แน่ใจ
4.2 ความเอาใจใส่ของแพทย์ผู้รักษา	59	192	99	26	5	3.719	0.854	ดี
4.3 ท่านรู้สึกอย่างไรหลังจากได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์	84	189	93	12	2	3.897	0.794	ดี
ภาพรวมด้านแพทย์ผู้รักษา						3.575		ดี

ตาราง 9 (ต่อ)

การบริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					$\bar{x}$ (n= 385)	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
5. ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน								
5.1 เวลาในการบริการการจ่ายยาและการจ่ายเงิน	63	134	79	87	20	3.347	1.152	ไม่แน่ใจ
5.2 การพูดจาของผู้ให้บริการที่ให้บริการการจ่ายยาและการจ่ายเงิน	82	192	70	32	4	3.832	0.897	ดี
5.3 การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการการจ่ายยาและการจ่ายเงิน	111	188	55	24	3	3.997	0.872	ดี
ภาพรวมด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน						3.725		ดี
6. ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์								
6.1 ความทันสมัยของอุปกรณ์การแพทย์	94	179	92	14	5	3.893	0.859	ดี
6.2 ความสะอาดของอุปกรณ์การแพทย์	139	149	83	9	0	4.100	0.819	ดี
ภาพรวมด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์						3.997		ดี
7. ด้านสถานที่จอดรถ								
7.1 ความสะอาดของสถานที่จอดรถ	117	143	92	27	4	3.893	0.955	ดี
7.2 พื้นที่ให้บริการของสถานที่จอดรถ	102	126	65	73	17	3.582	1.195	ดี
7.3 ความสะดวกของสถานที่ที่จอดรถ	102	121	75	56	26	3.571	1.221	ดี
ภาพรวมด้านสถานที่จอดรถ						3.682		ดี
8. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ								
8.1 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	58	180	66	63	18	3.960	0.987	ดี
ภาพรวมด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ						3.960		ดี

*เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 9 แสดงถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในด้านการบริการของโรงพยาบาล พบว่า การบริการโดยรวมของโรงพยาบาล อยู่ระดับที่สูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.54 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลมีความพึงพอใจในด้านการบริการทางการแพทย์ สูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.997 รองลงมาคือ ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.725, ด้านการให้บริการของพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่า

กับ 3.697, ด้านสถานที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.682, ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.624, ด้านแพทย์ผู้รักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.499, ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.488 และ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.039 ตามลำดับ ซึ่งสามารถแจกแจงเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าเวลาที่ใช้ในการรอเข้าพบแพทย์ ไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 2.488

2. ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าการแต่งกายของบุคลากรฝ่ายต้อนรับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.709

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าสีหน้าของบุคลากรฝ่ายต้อนรับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.531

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าความกระตือรือร้นในการให้บริการของบุคลากรฝ่ายต้อนรับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.463

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าการพูดจาของบุคลากรฝ่ายต้อนรับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.792

3. ด้านการให้บริการของพยาบาล

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าความเอาใจใส่ในการให้บริการของพยาบาล ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.616

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าการพูดจาของพยาบาล ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.621

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าการรักษาความสะอาดของการให้บริการของพยาบาลต่อคนไข้ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.855

4. ด้านแพทย์ผู้รักษา

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าท่านรู้จักหรือคุ้นเคยกับแพทย์ผู้รักษามาก่อน ไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 2.881

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าความเอาใจใส่ของแพทย์ผู้รักษา ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.719

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าท่านรู้สึกลังเลหลังจากได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.897

5. ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าเวลาในการบริการการจ่ายยาและการจ่ายเงิน ไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.347

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าการพูดจาของผู้ให้บริการที่ให้บริการการจ่ายยาและการจ่ายเงินดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.832

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการการจ่ายยาและการจ่ายเงิน ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.997

6. ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าความทันสมัยของอุปกรณ์การแพทย์ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.893

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าความสะอาดของอุปกรณ์การแพทย์ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.100

7. ด้านสถานที่จอดรถ

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าความสะอาดของสถานที่จอดรถ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.893

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าพื้นที่ให้บริการของสถานที่จอดรถ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.582

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าความสะดวกของสถานที่ที่จอดรถ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.571

8. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ผู้ให้บริการโรงพยาบาลเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการใช้บริการไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 2.039

ตาราง 10 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลภาพรวมเป็นรายด้าน

การบริการในภาพรวมเป็นรายด้าน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
เวลาในการรอเข้าพบแพทย์	2.488	1.078	ต่ำ
บุคลากรฝ่ายต้อนรับ	3.624	0.725	สูง
การให้บริการของพยาบาล	3.697	0.814	สูง
แพทย์ผู้รักษา	3.575	0.663	สูง
การจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน	3.725	0.825	สูง
อุปกรณ์ทางการแพทย์	3.997	0.794	สูง
สถานที่จอดรถ	3.682	0.996	สูง
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	3.960	0.987	สูง
การบริการโดยรวม	3.517	0.499	สูง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมุทรสาคร
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 11 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					$\bar{x}$ (n=385)	S.D.	แปลผล
	5	4	3	2	1			
1. ท่านคิดว่าครั้งต่อไปท่านจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลสมุทรสาคร	134	135	82	23	7	4.096	0.753	สูง
2. ท่านจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่ท่านรู้จักมาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาครหรือไม่	115	202	62	2	4	4.158	0.759	สูง
3. ท่านคิดว่ายังมีสิ่งที่มีแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาครต้องปรับปรุง	139	174	67	4	1	3.696	1.179	สูง
4. ท่านพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร	104	152	67	32	30	3.925	0.879	สูง

จากตาราง 11 แสดงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมุทรสาคร พบว่า ความพึงพอใจในเรื่องของ ท่านจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่ท่านรู้จักมาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาครหรือไม่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.158 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ ท่านคิดว่าครั้งต่อไปท่านจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลสมุทรสาครมีค่าเฉลี่ย 4.096 ถัดลงมาลำดับที่ 3 คือ ท่านพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.925 และความพึงพอใจในเรื่องของ ท่านคิดว่ายังมีสิ่งที่มีแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาครต้องปรับปรุง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ 3.696 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยรวมแล้วจะพบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ระดับสูง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.969 ดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล

ความพึงพอใจโรงพยาบาลในภาพรวม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความพึงพอใจ	3.969	0.675	สูง

ตาราง 13 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมุทรสาคร	จำนวน ทั้งหมด	จำนวน ที่ตอบ	คิดเป็น %
การบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาครที่ท่านพึงพอใจมากที่สุด คือ	400	94	23.5 %
การบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาครที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด	400	116	29.0 %
ปัญหาที่ท่านพบ	400	198	49.50 %
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	400	125	31.25 %

ตาราง 14 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจมากที่สุด ของผู้ให้บริการโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นรายด้าน	จำนวน	คิดเป็น %
ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์	0	0 %
ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ	58	61.70%
ด้านการให้บริการของพยาบาล	27	28.73%
ด้านแพทย์ผู้รักษา	6	6.39%
ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน	1	1.06 %
ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์	0	0 %
ด้านสถานที่จอดรถ	1	1.06 %
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	1	1.06 %
รวม	94	100 %

ตาราง 15 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจมากที่สุด ของผู้ให้บริการโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นรายด้าน	จำนวน	คิดเป็น %
ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์	63	54.31 %
ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ	5	4.31 %
ด้านการให้บริการของพยาบาล	8	6.90 %
ด้านแพทย์ผู้รักษา	0	0 %
ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน	11	9.48 %
ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์	0	0 %
ด้านสถานที่จอดรถ	2	1.73 %
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	0	0 %
อื่นๆ ห้องน้ำน้อย	5	4.31 %
การพุดจาของ จนท.	21	18.10 %
ป้ายบอกทาง	1	0.86 %
รวม	116	100 %

ตาราง 16 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบ ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ปัญหาที่พบของผู้ใช้บริการเป็นรายด้าน	จำนวน	คิดเป็น %
ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์	100	50.51 %
ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ	3	1.17 %
ด้านการให้บริการของพยาบาล	12	6.08 %
ด้านแพทย์ผู้รักษา	6	3.04 %
ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน	8	4.05 %
ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์	0	0 %
ด้านสถานที่จอดรถ	10	5.07 %
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	0	0 %
อื่นๆ ห้องน้ำน้อย	15	7.59 %
การพุดจาของ จนท.	21	10.63 %
ป้ายบอกทาง	9	4.66 %
แก้วน้ำไม่เพียงพอ	12	6.19 %
ร้อน	2	1.01 %
รวม	198	100 %

ตาราง 17 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ให้บริการโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ให้บริการเป็นรายด้าน	จำนวน	คิดเป็น %
ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์	45	36.0 %
ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ	1	0.8 %
ด้านการให้บริการของพยาบาล	6	4.8 %
ด้านแพทย์ผู้รักษา	6	4.8 %
ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน	1	0.8 %
ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์	1	0.8 %
ด้านสถานที่จอดรถ	7	5.6 %
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	0	0 %
อื่นๆ ห้องน้ำน้อย	16	12.8 %
การพูดจาของ จนท.	10	8.0 %
ป้ายบอกทาง	14	11.2 %
แก้วน้ำเพียงพอ	9	7.2 %
น้ำดื่มบริการ	3	2.4 %
เพิ่ม จนท.	6	4.8 %
รวม	125	100 %

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	126	2.484	1.122	-0.053	0.958
หญิง	259	2.490	1.058		

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการที่เป็นเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ในด้าน เวลาในการรอเข้าพบแพทย์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ทั้งชายและหญิงมีระดับความความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ในระดับต่ำ ดูจากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.484 และ 2.49 ตามลำดับเมื่อพิจารณาค่า Sig. พบว่า มากกว่า .05 นั่นคือ เพศต่างกัน มีความความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	126	3.568	0.684	-0.614	0.540
หญิง	259	3.616	0.745		

จากตาราง 19 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการที่เป็นเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ในด้าน บุคลากรฝ่ายต้อนรับแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ทั้งชายและหญิงมีระดับความความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับในระดับสูง ดูจากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.568 และ 3.616 ตามลำดับเมื่อพิจารณาค่า Sig. พบว่า มากกว่า .05 นั่นคือ เพศต่างกัน มีความความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับแตกต่างกัน

อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในด้านการให้บริการของพยาบาล

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	126	3.709	0.773	0.304	0.761
หญิง	259	3.682	0.834		

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการที่เป็นเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลในด้าน การให้บริการของพยาบาลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ทั้งชายและหญิงมีระดับความความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านการให้บริการของพยาบาลในระดับสูง ดูจากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.709 และ 3.682 ตามลำดับเมื่อพิจารณาค่า Sig. พบว่า มากกว่า .05 นั่นคือ เพศต่างกัน มีความความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านการให้บริการของพยาบาลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในด้านแพทย์ผู้รักษา

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	126	3.476	0.739	0.135	0.893
หญิง	259	3.466	0.625		

จากตาราง 21 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการที่เป็นเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลในด้าน แพทย์ผู้รักษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ทั้งชายและหญิงมีระดับความความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านแพทย์ผู้รักษาในระดับสูง ดูจากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.476 และ 3.466 ตามลำดับเมื่อพิจารณาค่า Sig. พบว่า มากกว่า .05 นั่นคือ เพศต่างกัน มีความความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านแพทย์ผู้รักษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	126	3.717	0.798	0.460	0.646
หญิง	259	3.676	0.839		

จากตาราง 22 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการที่เป็นเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลในด้าน การจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ทั้งชายและหญิงมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงานในระดับสูง ดูจากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.717 และ 3.676 ตามลำดับเมื่อพิจารณาค่า Sig. พบว่า มากกว่า .05 นั่นคือ เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่าผู้ให้บริการที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	126	3.948	0.807	-0.284	0.776
หญิง	259	3.973	0.790		

จากตาราง 23 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการที่เป็นเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลในด้าน อุปกรณ์ทางการแพทย์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ทั้งชายและหญิงมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ในระดับสูง ดูจากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.948 และ 3.973 ตามลำดับเมื่อพิจารณาค่า Sig. พบว่า มากกว่า .05 นั่นคือ เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่าผู้ให้บริการที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ระหว่าง ชายและหญิงในด้านสถานที่จอดรถ

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	126	3.667	0.980	0.178	0.859
หญิง	259	3.647	1.006		

จากตาราง 24 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลในด้าน สถานที่จอดรถแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ทั้งชายและหญิงมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านสถานที่จอดรถในระดับสูง ดูจากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.667 และ 3.647 ตามลำดับเมื่อพิจารณาค่า Sig. พบว่า มากกว่า .05 นั่นคือ เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านสถานที่จอดรถแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่าผู้ใช้บริการที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ระหว่าง ชายและหญิงในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	125	2.080	0.938	0.561	0.575
หญิง	256	2.020	1.012		

จากตาราง 25 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลในด้าน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ทั้งชายและหญิงมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการในระดับต่ำ ดูจากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 2.08 และ 2.02 ตามลำดับเมื่อพิจารณาค่า Sig. พบว่า มากกว่า .05 นั่นคือ เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ระหว่างผู้ชายและผู้หญิง ในด้านการบริการโดยรวม

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	126	3.958	0.646	-0.213	0.832
หญิง	259	3.974	0.689		

จากตาราง 26 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ในด้านการบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ทั้งชายและหญิงมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านการบริการโดยรวมในระดับสูง ดูจากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.958 และ 3.974 ตามลำดับเมื่อพิจารณาค่า Sig. พบว่า มากกว่า .05 นั่นคือ เพศต่างกัน มีความความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้านการบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลสมุทรสาคร ระหว่างผู้ชายและหญิง กับความพึงพอใจในภาพรวม

เพศ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	126	3.521	0.494	0.103	0.918
หญิง	259	3.515	0.502		

จากตาราง 27 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ด้านความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ทั้งชายและหญิงมีระดับความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจในระดับสูง ดูจากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.521 และ 3.515 ตามลำดับเมื่อพิจารณาค่า Sig. พบว่า มากกว่า .05 นั่นคือ เพศต่างกัน มีความพึงพอใจการบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่าผู้ใช้บริการที่มี เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของ โรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ตาราง 28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ที่มี อายุแตกต่างกัน

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
เวลาในการรอเข้าพบแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	5	2.379	0.476	0.406	0.844
	ภายในกลุ่ม	379	443.819	1.171		
	รวม	384	446.197			
บุคลากรฝ่ายต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	5	5.341	1.068	2.06	0.07
	ภายในกลุ่ม	379	196.559	0.519		
	รวม	384	201.9			
การให้บริการของพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	5	9.114	1.823	2.819*	0.016
	ภายในกลุ่ม	379	245.104	0.647		
	รวม	384	254.218			
แพทย์ผู้รักษา	ระหว่างกลุ่ม	5	4.227	0.845	1.945	0.086
	ภายในกลุ่ม	379	164.77	0.435		
	รวม	384	168.997			
การจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	1.787	0.357	0.522	0.759
	ภายในกลุ่ม	379	259.351	0.684		
	รวม	384	261.138			

ตาราง 28 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
อุปกรณ์ทางการแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	5	10.449	2.09	3.416*	0.005
	ภายในกลุ่ม	379	231.828	0.612		
	รวม	384	242.277			
สถานที่จอดรถ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.951	0.39	0.39	0.856
	ภายในกลุ่ม	379	379.207	1.001		
	รวม	384	381.157			
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	5.757	1.151	1.184	0.316
	ภายในกลุ่ม	375	364.652	0.972		
	รวม	380	370.409			
การบริการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	3.124	0.625	1.38	0.231
	ภายในกลุ่ม	379	171.627	0.453		
	รวม	384	174.751			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 สามารถวิเคราะห์เป็นรายด้านได้ดังนี้
 เวลาในการรอเข้าพบแพทย์ ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการ
ของพยาบาลของผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	$\bar{x}$	15 - 24 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 - 54 ปี	55 - 64 ปี	มากกว่า 65
		3.794	3.607	3.575	3.851	3.796	4.235
15 - 24 ปี	3.794		0.122	0.096	0.753	0.991	0.045*
			(0.187)	(0.218)	(-0.057)	(-0.002)	(-0.442)
25 - 34 ปี	3.607			0.767	0.136	0.234	0.002**
				(0.031)	(-0.244)	(-0.189)	(-0.629)
อายุ		15 - 24 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 - 54 ปี	55 - 64 ปี	มากกว่า 65
35 - 44 ปี	3.575				0.108	0.186	0.002**
					(-0.275)	(-0.22)	(-0.66)
45 - 54 ปี	3.851					0.792	0.118
						(0.055)	(-0.385)
55 - 64 ปี	3.796						0.071
							(-0.44)
มากกว่า 65	4.235						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ มากกว่า 65 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ
ของโรงพยาบาลด้านการให้บริการของพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 15 - 24 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.045 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.442 และมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 25
- 34 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.002 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.629
และมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 35 - 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.002 และ
มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.66 ตามลำดับ

ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ของผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	$\bar{x}$	15 - 24 ปี	25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 - 54 ปี	55 - 64 ปี	มากกว่า 65
		3.865	4.03	4.047	3.466	3.919	4.235
15 - 24 ปี	3.865		0.161	0.152	0.023*	0.752	0.084
			(-0.165)	(-0.182)	(0.4)	(-0.054)	(-0.37)
25 - 34 ปี	4.03			0.866	0**	0.474	0.306
				(-0.017)	(0.565)	(0.111)	(-0.205)
35 - 44 ปี	4.047				0.001**	0.429	0.362
					(0.582)	(0.128)	(-0.188)
45 - 54 ปี	3.466					0.025*	0.001**
						(-0.454)	(-0.77)
55 - 64 ปี	3.919						0.182
							(-0.316)
มากกว่า 65	4.235						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ มากกว่า 65 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการภายในโรงพยาบาลด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 45 - 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.001 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.77 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการภายในโรงพยาบาลด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 45 - 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.001 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.582 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการที่มีอายุ 25 - 34 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการภายในโรงพยาบาลด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 45 - 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.565 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการที่มีอายุ 55 - 64 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการภายในโรงพยาบาลด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 45 - 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.025 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.454 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการที่มีอายุ 15 - 24 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการภายในโรงพยาบาลด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 45 - 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.023 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.4 ตามลำดับ

ตาราง 31 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.46	0.492	2.006	0.077
	ภายในกลุ่ม	379	92.968	0.245		
	รวม	384	95.428			

ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า ผู้ให้บริการที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ให้บริการที่มี การศึกษา แตกต่างกัน มีความเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ตาราง 32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ที่มี การศึกษาแตกต่างกัน

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
เวลาในการรอเข้าพบแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	4	3.822	0.956	0.821	0.512
	ภายในกลุ่ม	380	442.375	1.164		
	รวม	384	446.197			
บุคลากรฝ่ายต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.022	0.755	1.443	0.219
	ภายในกลุ่ม	380	198.878	0.523		
	รวม	384	201.9			
การให้บริการของพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	4	13.962	3.491	5.521*	0
	ภายในกลุ่ม	380	240.256	0.632		
	รวม	384	254.218			
แพทย์ผู้รักษา	ระหว่างกลุ่ม	4	7.416	1.854	4.36*	0.002
	ภายในกลุ่ม	380	161.581	0.425		
	รวม	384	168.997			
การจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	7.057	1.764	2.639*	0.034
	ภายในกลุ่ม	380	254.081	0.669		
	รวม	384	261.138			
อุปกรณ์ทางการแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	4	2.986	0.746	1.185	0.317
	ภายในกลุ่ม	380	239.291	0.63		
	รวม	384	242.277			
สถานที่จอดรถ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.923	0.731	0.734	0.569
	ภายในกลุ่ม	380	378.234	0.995		
	รวม	384	381.157			
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.421	0.855	0.876	0.478
	ภายในกลุ่ม	376	366.988	0.976		
	รวม	380	370.409			

ตาราง 32 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การบริการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	3.646	0.912	2.025	0.09
	ภายในกลุ่ม	380	171.105	0.45		
	รวม	384	174.751			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เวลาในการรอเข้าพบแพทย์ ผู้มาใช้บริการ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.3 ที่ว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

บุคลากรฝ่ายต้อนรับ ผู้มาใช้บริการ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.3 ที่ว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

การให้บริการของพยาบาล ผู้มาใช้บริการ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.3 ที่ว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

แพทย์ผู้รักษา ผู้มาใช้บริการ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านแพทย์ผู้รักษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.3 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

การจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน ผู้มาใช้บริการ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.3 ที่ว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

อุปกรณ์ทางการแพทย์ ผู้มาใช้บริการ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ

สมมติฐานที่ 1.3 ที่ว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

สถานที่จอดรถ ผู้มาใช้บริการ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านสถานที่จอดรถแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.3 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ผู้มาใช้บริการ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.3 ที่ว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

การบริการโดยรวม ผู้มาใช้บริการ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.3 ที่ว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของการศึกษาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 33

ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของพยาบาลของผู้มาใช้บริการ ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวช / ปวส	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
		3.852	3.813	3.784	3.418	3.441
ประถม	3.852		0.745	0.595	0**	0.001**
			(0.039)	(0.068)	(0.434)	(0.411)
มัธยมต้น	3.813			0.842	0.004**	0.008**
				(0.029)	(0.395)	(0.372)
มัธยมปลาย	3.784				0.012*	0.02*
					(0.366)	(0.343)
ปวช / ปวส	3.418					0.867
						(-0.023)
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	3.441					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 33 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษา ประถม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านการให้บริการของพยาบาลมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมี Sig เท่ากับ 0.001 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.411 และมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปวช/ปวส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมี Sig เท่ากับ 0 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.434 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษามัธยมต้นมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านการให้บริการของพยาบาลมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมี Sig เท่ากับ 0.008 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.372 และมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปวช/ปวส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมี Sig เท่ากับ 0.004 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.395 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษา มัธยมปลาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านการให้บริการของพยาบาลมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.02 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.343 และมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปวช/ปวส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.012 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.366 ตามลำดับ

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบรายค่าของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านแพทย์ผู้รักษา
ของผู้มาใช้บริการ ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวช / ปวส	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
		3.441	3.677	3.605	3.433	3.241
ประถม	3.441		0.017*	0.12	0.933	0.043*
			(-0.236)	(-0.164)	(0.008)	(0.2)
มัธยมต้น	3.677			0.549	0.032*	0**
				(0.072)	(0.244)	(0.436)
มัธยมปลาย	3.605				0.15	0.003**
					(0.172)	(0.364)
ปวช / ปวส	3.433					0.092
						(0.192)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.241					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 34 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษา มัธยมต้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านแพทย์ผู้รักษามากกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับ ประถม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.017 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.236 และมากกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปวช/ปวส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.032 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.244 และมากกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมี Sig เท่ากับ 0 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.436 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการที่มีการศึกษา มัธยมปลาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านแพทย์ผู้รักษามากกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมี Sig เท่ากับ 0.003 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.364 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการที่มีการศึกษา ประถม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านแพทย์ผู้รักษามากกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.043 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.2 ตามลำดับ

ตาราง 35 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงานของผู้มาใช้บริการ ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ประณม	มัธยมตัน	มัธยมปลาย	ปวช / ปวส	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
		3.852	3.641	3.691	3.622	3.472
ประณม	3.852		0.088	0.224	0.061	0.002**
			(0.211)	(0.161)	(0.23)	(0.38)
มัธยมตัน	3.641			0.739	0.891	0.236
				(-0.05)	(0.02)	(0.17)
มัธยมปลาย	3.691				0.643	0.146
					(0.069)	(0.22)
ปวช / ปวส	3.622					0.292
						(0.15)
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	3.472					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 35 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษา ประณม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงานมากกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมี Sig เท่ากับ 0.002 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38 ตามลำดับ

ตาราง 36 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.866	0.717	2.942*	0.02
	ภายในกลุ่ม	380	92.562	0.244		
	รวม	384	95.428			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของการศึกษาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 37

ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ประณม	มัธยมตัน	มัธยมปลาย	ปวช / ปวส	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
		3.601	3.555	3.542	3.431	3.375
ประณม	3.601		0.538	0.456	0.022*	0.003**
			(0.046)	(0.059)	(0.17)	(0.226)
มัธยมตัน	3.555			0.88	0.148	0.038*
				(0.014)	(0.124)	(0.18)
มัธยมปลาย	3.542				0.222	0.068
					(0.11)	(0.166)
ปวช / ปวส	3.431					0.515
						(0.056)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.375					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษา ประณม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปวช/ปวส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.022 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17 และมากกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมี Sig เท่ากับ 0.003 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.226 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการที่มีการศึกษา มัธยมตัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.038 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.18 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ตาราง 38 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
เวลาในการรอเข้าพบแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	5	8.902	1.78	1.543	0.175
	ภายในกลุ่ม	379	437.295	1.154		
	รวม	384	446.197			
บุคลากรฝ่ายต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	5	3.03	0.606	1.155	0.331
	ภายในกลุ่ม	379	198.87	0.525		
	รวม	384	201.9			
การให้บริการของพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	5	16.866	3.373	5.386*	0.000
	ภายในกลุ่ม	379	237.352	0.626		
	รวม	384	254.218			
แพทย์ผู้รักษา	ระหว่างกลุ่ม	5	4.87	0.974	2.249*	0.049
	ภายในกลุ่ม	379	164.127	0.433		
	รวม	384	168.997			
การจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	3.585	0.717	1.055	0.385
	ภายในกลุ่ม	379	257.554	0.68		
	รวม	384	261.138			
อุปกรณ์ทางการแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	5	0.716	0.143	0.225	0.952
	ภายในกลุ่ม	379	241.561	0.637		
	รวม	384	242.277			
สถานที่จอดรถ	ระหว่างกลุ่ม	5	9.816	1.963	2.004	0.077
	ภายในกลุ่ม	379	371.342	0.98		
	รวม	384	381.157			

ตาราง 38 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	12.62	2.524	2.645*	0.023
	ภายในกลุ่ม	375	357.79	0.954		
	รวม	380	370.409			
การบริการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	2.215	0.443	0.973	0.434
	ภายในกลุ่ม	379	172.536	0.455		
	รวม	384	174.751			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เวลาในการรอเข้าพบแพทย์ ผู้มาใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.4 ที่ว่าผู้ให้บริการที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาล สมุทรสาคร แตกต่างกัน

บุคลากรฝ่ายต้อนรับ ผู้มาใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.4 ที่ว่าผู้ให้บริการที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

การให้บริการของพยาบาล ผู้มาใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.4 ที่ว่าผู้ให้บริการที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

แพทย์ผู้รักษา ผู้มาใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านแพทย์ผู้รักษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.4 ที่ว่าผู้ให้บริการที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

การจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน ผู้มาใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุปกรณ์ทางการแพทย์ ผู้มาใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติ

ฐานที่ 1.4 ที่ว่าผู้ให้บริการที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

สถานที่จอดรถ ผู้มาใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านสถานที่จอดรถแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.4 ที่ว่า ผู้ให้บริการที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ผู้มาใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.4 ที่ว่าผู้ให้บริการที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

การบริการโดยรวม ผู้มาใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.4 ที่ว่า ผู้ให้บริการที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการให้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของอาชีพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 39

ตาราง 39 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของพยาบาลของผู้มาใช้บริการ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ	$\bar{x}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	รับราชการ/รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ
		3.769	3.848	3.396	3.462	3.752	3.944
นักเรียน/นักศึกษา	3.769		0.603	0.026*	0.041*	0.927	0.266
			(-0.079)	(0.373)	(0.307)	(0.017)	(-0.175)
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	3.848			0.001**	0.001**	0.544	0.442
				(0.452)	(0.386)	(0.096)	(-0.096)
อาชีพ		นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	รับราชการ/รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ
รับราชการ/รัฐ วิสาหกิจ	3.396				0.628	0.039*	0.00**
					(-0.066)	(-0.356)	(-0.548)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.462					0.064	0.00**
						(-0.291)	(-0.483)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.752						0.24
							(-0.192)
อื่นๆ	3.944						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 39 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ อื่นๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านการให้บริการของพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.00 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.483 และมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.00 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.548 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพ พ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านการให้บริการของพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.001 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.386 และมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.001 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.452 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านการให้บริการของพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.041 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.307 และมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.026 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.373 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านการให้บริการของพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.039 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.356 ตามลำดับ

ตาราง 40 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านแพทย์ผู้รักษาของผู้มาใช้บริการ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ	$\bar{x}$	นักเรียน/นักศึกษา	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ
		3.496	3.382	3.302	3.556	3.705	3.458
นักเรียน/นักศึกษา	3.496		0.366	0.163	0.632	0.173	0.775
			(0.114)	(0.194)	(-0.06)	(-0.209)	(0.037)
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	3.382			0.485	0.072	0.014*	0.461
				(0.08)	(-0.174)	(-0.323)	(-0.077)
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.302				0.025*	0.005**	0.19
					(-0.254)	(-0.403)	(-0.156)
พนักงานบริษัทเอกชน	3.556					0.252	0.344
						(-0.149)	(0.097)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.705						0.07
							(0.246)
อื่นๆ	3.458						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 40 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านแพทย์ผู้รักษามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พ่อบ้าน/แม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.014 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.323 และมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.005 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.403 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านแพทย์ผู้รักษามากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.025 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.254 ตามลำดับ

ตาราง 41 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการของผู้มาใช้บริการ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ	$\bar{x}$	นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	รับราชการ/รัฐ วิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ
		1.718	1.876	2.135	2.277	1.943	2.083
นักเรียน/นักศึกษา	1.718		0.399	0.045*	0.003**	0.323	0.061
			(-0.159)	(-0.417)	(-0.559)	(-0.225)	(-0.365)
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	1.876			0.131	0.006**	0.733	0.182
				(-0.258)	(-0.4)	(-0.066)	(-0.207)
รับราชการ/รัฐ วิสาหกิจ	2.135				0.401	0.37	0.773
					(-0.142)	(0.192)	(0.051)
พนักงานบริษัท เอกชน	2.277					0.085	0.207
						(0.334)	(0.193)
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	1.943						0.486
							(-0.141)
อื่นๆ	2.083						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 41 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พ่อบ้าน/แม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.006 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.4 และมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.003 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.559 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.045 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.417 ตามลำดับ

ตาราง 42 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Slg
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.858	0.372	1.505	0.187
	ภายในกลุ่ม	379	93.569	0.247		
	รวม	384	95.428			

ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.4 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ตาราง 43 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ของความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ ที่มีรายได้แตกต่างกัน

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
เวลาในการรอเข้าพบแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.817	0.606	0.519	0.669
	ภายในกลุ่ม	381	444.38	1.166		
	รวม	384	446.197			
บุคลากรฝ่ายต้อนรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.539	0.513	0.975	0.404
	ภายในกลุ่ม	381	200.361	0.526		
	รวม	384	201.9			
การให้บริการของพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	3	8.348	2.783	4.312*	0.005
	ภายในกลุ่ม	381	245.87	0.645		
	รวม	384	254.218			
แพทย์ผู้รักษา	ระหว่างกลุ่ม	3	2.428	0.809	1.851	0.137
	ภายในกลุ่ม	381	166.57	0.437		
	รวม	384	168.997			
การจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.127	1.042	1.539	0.204
	ภายในกลุ่ม	381	258.011	0.677		
	รวม	384	261.138			
อุปกรณ์ทางการแพทย์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.866	0.289	0.456	0.714
	ภายในกลุ่ม	381	241.411	0.634		
	รวม	384	242.277			
สถานที่จอดรถ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.017	2.006	2.037	0.108
	ภายในกลุ่ม	381	375.14	0.985		
	รวม	384	381.157			
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.418	0.473	0.483	0.694
	ภายในกลุ่ม	377	368.991	0.979		
	รวม	380	370.409			

ตาราง 43 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การบริการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.731	0.577	1.271	0.284
	ภายในกลุ่ม	381	173.02	0.454		
	รวม	384	174.751			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เวลาในการรอเข้าพบแพทย์ ผู้มาใช้บริการ ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.5 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

บุคลากรฝ่ายต้อนรับ ผู้มาใช้บริการ ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.5 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

การให้บริการของพยาบาล ผู้มาใช้บริการ ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.5 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

แพทย์ผู้รักษา ผู้มาใช้บริการ ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านแพทย์ผู้รักษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.5 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

การจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน ผู้มาใช้บริการ ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.5 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

อุปกรณ์ทางการแพทย์ ผู้มาใช้บริการ ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.5 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

สถานที่จอดรถ ผู้มาใช้บริการ ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านสถานที่จอดรถแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.5 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ผู้มาใช้บริการ ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.5 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

การบริการโดยรวม ผู้มาใช้บริการ ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.5 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของรายได้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 44

ตาราง 44 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของพยาบาลของผู้มาใช้บริการ ที่มีรายได้แตกต่างกัน

รายได้	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 6,500 บาท	6,500 - 11,800 บาท	11,801 - 17,100 บาท	17,101 บาท ขึ้นไป
		3.834	3.591	3.476	3.485
ต่ำกว่า 6,500 บาท	3.834		0.009**	0.006**	0.054
			(0.243)	(0.358)	(0.349)
6,500 - 11,800 บาท	3.591			0.399	0.569
				(0.115)	(0.106)
11,801 - 17,100 บาท	3.476				0.967
					(-0.009)
17,101 บาท ขึ้นไป	3.485				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 44 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการรายได้ ต่ำกว่า 6,500 บาทมีความผูกพันการให้บริการของพยาบาลมากกว่าผู้บริการที่มีรายได้ 6,500 - 11,800 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.009 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.243 และมากกว่าผู้บริการที่มีรายได้ 11,801 - 17,100 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.006 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.358 ตามลำดับ

ตาราง 45 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) ของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ที่มีรายได้แตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.338	0.779	3.19*	0.024
	ภายในกลุ่ม	381	93.089	0.244		
	รวม	384	95.428			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการ ที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ด้านความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.5 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ แตกต่างกัน มี ความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของรายได้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 46

ตาราง 46 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ที่มีรายได้แตกต่างกัน

รายได้	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 6,500 บาท	6,500 - 11,800 บาท	11,801 - 17,100 บาท	17,101 บาท ขึ้นไป
		3.59	3.478	3.397	3.377
ต่ำกว่า 6,500 บาท	3.59		0.05	0.015*	0.057
			(0.112)	(0.193)	(0.213)
6,500 - 11,800 บาท	3.478			0.334	0.381
				(0.081)	(0.1)
11,801 – 17,100 บาท	3.397				0.877
					(0.02)
17,101 บาท ขึ้นไป	3.377				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 46 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการรายได้ ต่ำกว่า 6,500 บาท มีความผูกพันความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการ และมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 11,801 - 17,100 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.015 และมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.193 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ตาราง 47 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ

การให้บริการ	r	Sig.	แปลผล
ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์	0.131**	0.01	*
บุคลากรฝ่ายต้อนรับ	0.334**	0.00	*
การให้บริการของพยาบาล	0.232**	0.00	*
แพทย์ผู้รักษา	0.063	0.219	*
การจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน	0.403**	0.00	*
อุปกรณ์ทางการแพทย์	0.394**	0.00	*
สถานที่จอดรถ	0.522**	0.00	*
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	-0.44**	0.00	*
การบริการโดยรวม	0.457**	0.00	*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

+ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

- มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

จากตาราง 47 วิเคราะห์ได้ดังนี้

ในด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 และ ค่า ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.131 แสดงว่าปัจจัยด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 99 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 13.1 กล่าวคือ เมื่อเวลาในการรอเข้าพบแพทย์น้อยดีขึ้นจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้นด้วย

ในด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ ค่า ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.334 แสดงว่าปัจจัยด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 99 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 33.4 กล่าวคือ เมื่อการบริการในด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับดีขึ้นจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้นด้วย

ในด้านการให้บริการของพยาบาล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ ค่า ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.232 แสดงว่าปัจจัยด้านการให้บริการของพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 99 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 23.2 กล่าวคือ เมื่อการบริการในด้านการให้บริการของพยาบาลดีขึ้นจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้นด้วย

ในด้านแพทย์ผู้รักษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.219 และ ค่า ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.063 แสดงว่าปัจจัยด้านแพทย์ผู้รักษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ในด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ ค่า ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.403 แสดงว่าปัจจัยด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 99 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 40.3 กล่าวคือ เมื่อการบริการในด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงานดีขึ้นจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้นด้วย

ในด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ ค่า ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.394 แสดงว่าปัจจัยด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 99 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 39.4 กล่าวคือ เมื่อการบริการในด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ดีขึ้นจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้นด้วย

ในด้านสถานที่จอดรถ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ ค่า ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.522 แสดงว่าปัจจัยด้านสถานที่จอดรถมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 99 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 52.2 กล่าวคือ เมื่อการบริการในด้านสถานที่จอดรถดีขึ้นจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้นด้วย

ในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ ค่า ความสัมพันธ์เท่ากับ -0.44 แสดงว่าปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

ภาพรวม จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยการให้บริการโดยรวม พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 แสดงว่า ปัจจัยค่าตอบแทนโดยรวม กับ ความพึงพอใจในการบริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .457 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 45.7 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการบริการที่ดีขึ้นจะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากขึ้นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงปัจจัยการให้บริการต่างๆที่ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร และเพื่อเป็นแนวทางให้แก่โรงพยาบาลสมุทรสาครในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้จะช่วยทำให้โรงพยาบาลสมุทรสาครได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงทางด้านการบริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
2. ผลของการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้จะช่วยทำให้ผู้ที่สนใจใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ผู้มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาครที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ถึงอายุ 65 ปีที่มีรายได้ (โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ. 2544 ข้อมูลรายงานผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร ได้ใช้เกณฑ์การสำรวจผู้มีงานทำตั้งแต่อายุ 15 - 65 ปี) ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวนประชากรที่ศึกษาอย่างน้อย จำนวน 385 ตัวอย่าง ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยออกแบบเป็น 3 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ โดยเป็นแบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร ได้แก่ ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ ด้านการให้บริการของพยาบาล ด้านความมีชื่อเสียงของแพทย์ผู้รักษา ด้านความมีคุณภาพของแพทย์ผู้รักษา ความเอาใจใส่ของแพทย์ผู้รักษา ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ ด้านสถานที่จอดรถ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยระดับการวัดข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการเป็นประเภท Interval Scale ประกอบด้วยแบบสอบถามที่เป็นลักษณะ Semantic differential scale ลักษณะของคำถามจะเป็นคำที่มีความหมายตรงข้ามกัน โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ (Five – Point Scale) จำนวน 21 ข้อ ซึ่งผู้ตอบจะแสดงระดับของการได้รับบริการ 5 คะแนน ดังนี้ 5,4,3,2 และ 1 โดยแบ่งเป็นช่วงๆ ตั้งแต่ด้านซ้ายสุดของสเกลแทนเห็นด้วยมากที่สุดกับข้อความทางด้านซ้าย ด้านขวาสุดของสเกลแทนเห็นด้วยกับข้อความด้านขวามากที่สุด โดยสเกลการวัดมี 5 ระดับ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร ได้แก่ การกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลสมุทรสาครอีกในครั้งต่อไป ความรู้สึกที่ได้ใช้บริการว่าเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการใช้บริการเพียงใด รวมถึงข้อปรับปรุงหรือข้อเสนอแนะต่างๆ เป็นต้น

โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 แบบคือ

1. การวัดข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประเภท Interval Scale แบบสอบถามที่เป็นลักษณะ Semantic differential scale ลักษณะของคำถามจะเป็นคำที่มีความหมายตรงข้ามกัน โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ (Five – Point Scale) จำนวน 4 ข้อ ซึ่งผู้ตอบจะแสดงระดับของการได้รับบริการ 5 คะแนน ดังนี้ 5,4,3,2 และ 1 โดยแบ่งเป็นช่วงๆ ตั้งแต่ด้านซ้ายสุดของสเกลแทนเห็นด้วยมากที่สุดกับข้อความทางด้านซ้าย ด้านขวาสุดของสเกลแทนเห็นด้วยกับข้อความด้านขวามากที่สุด โดยสเกลการวัดมี 5 ระดับ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545) คือ

2. แบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open-ended response Question) ลักษณะของคำถามจะเป็นคำถามที่มีลักษณะเปิดกว้างโดยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างไม่จำกัด จำนวน 4 ข้อ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ รวมทั้งจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมเนื้อหาที่สามารถค้นคว้าได้จาก เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่างๆ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาล : กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย

การสร้างแบบสอบถามโดยพิจารณาจากกรอบแนวความคิด ทำให้ได้แบบสอบถามทั้งหมด 3 ส่วนแบ่งเป็น

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร

นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ไปให้กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) ความถูกต้องของแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ความมุ่งหมาย และกลุ่มตัวอย่าง

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วเสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลอง (Try out)

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ที่ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

สรุปการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน

ผลจากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลฯ สรุปผลได้ดังนี้

เพศ โดยส่วนใหญ่ผู้ให้บริการที่กรอกแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 และผู้ให้บริการที่เป็นเพศชาย มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ตามลำดับ

อายุ โดยส่วนใหญ่ผู้ให้บริการมีอายุ 25-34 ปี ซึ่งมีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมาเป็นผู้ให้บริการที่มีอายุ 35 - 44 ปี ซึ่งมีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 ผู้ให้บริการที่มีอายุ 15 - 24 ปี ซึ่งมีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ผู้ให้บริการที่มีอายุ 55 - 64 ปี ซึ่งมีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ผู้ให้บริการที่มีอายุ 45 - 54 ปี ซึ่งมีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และ ผู้ให้บริการที่มีอายุมากกว่า 65 ปี ซึ่งมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

การศึกษา - เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ให้บริการมีการศึกษาระดับประถม ซึ่งมีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาคือผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปวช / ปวส มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้น มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และ ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

อาชีพ - เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่ามีผู้ให้บริการโดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ซึ่งมีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 รองลงมาคือผู้ให้บริการที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ผู้ให้บริการที่มีอาชีพอื่นๆ มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ผู้ให้บริการที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ผู้ให้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และผู้ให้บริการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน - เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท ซึ่งมีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาคือผู้ให้บริการที่มีรายได้ 6,500 - 11,800 บาท มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 ผู้ให้บริการที่มีรายได้ 11,801 - 17,100 บาท มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ผู้ให้บริการที่มีรายได้ 17,101 - 22,400 บาท มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และ ผู้ให้บริการที่มีรายได้ 22,401 - 27,700 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อการบริการของโรงพยาบาล และ ความพึงพอใจในการให้บริการ รายด้าน และ รายข้อ

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการบริการของโรงพยาบาล ในภาพรวมตามเกณฑ์ระดับคะแนนแบบอันตรภาคชั้นพบว่าอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.5 ($\bar{x} = 3.5$) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อการบริการของโรงพยาบาล เป็นรายด้าน พบว่า ด้าน บุคลากรฝ่ายต้อนรับ การให้บริการของพยาบาล แพทย์ผู้รักษา การจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน อุปกรณ์ทางการแพทย์ และ สถานที่จอดรถ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ส่วน เวลาในการรอเข้าพบแพทย์ และ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ

นอกจากนี้ในการพิจารณาคะแนนเฉลี่ยและความคิดเห็นต่อการบริการของโรงพยาบาล เป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับสูง จำนวน 16 ข้อ คือ การแต่งกายของบุคลากรฝ่ายต้อนรับ สีหน้าของบุคลากรฝ่ายต้อนรับ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของบุคลากรฝ่ายต้อนรับ การพูดจาของบุคลากรฝ่ายต้อนรับ ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพยาบาล การพูดจาของพยาบาล การรักษาความสะอาดของการให้บริการของพยาบาลต่อคนไข้ ความเอาใจใส่ของแพทย์ผู้รักษา ท่านรู้สึกอย่างไรหลังจากได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ การพูดจาของพนักงานที่ให้บริการการจ่ายยาและการจ่ายเงิน การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการการจ่ายยาและการจ่ายเงิน ความทันสมัยของอุปกรณ์การแพทย์ความสะอาดของอุปกรณ์การแพทย์ ความสะอาดของสถานที่จอดรถ พื้นที่ให้บริการของสถานที่จอดรถ ความสะดวกของสถานที่จอดรถ รองลง

มาคือมีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลางและต่ำมีจำนวน 2 ข้อ ทั้งคู่ คือ ท่านรู้จักหรือคุ้นเคยกับแพทย์ผู้รักษามาก่อน และ เวลาในการบริการการจ่ายยาและการจ่ายเงิน ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยระดับต่ำคือ เวลาที่ใช้ในการรอเข้าพบแพทย์ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลฯ ในภาพรวมตามเกณฑ์ระดับคะแนน แบบอันตรภาคชั้นพบว่าอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมเท่ากับ 3.96 ($\bar{x} = 3.96$)

นอกจากนี้ในการพิจารณาคะแนนเฉลี่ยและความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลฯ เป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีค่ารับรู้ในระดับสูง จำนวน 4 ข้อ คือ ท่านคิดว่าครั้งต่อไปท่านจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลสมุทรสาคร ท่านจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่ท่านรู้จักมาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาครหรือไม่ ท่านคิดว่ายังมีสิ่งที่มีแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาครต้องปรับปรุง และ ท่านพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ด้าน เวลาในการรอเข้าพบแพทย์ บุคลากรฝ่ายต้อนรับ การให้บริการของพยาบาล แพทย์ผู้รักษา การจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน อุปกรณ์ทางการแพทย์ สถานที่จอดรถ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ การบริการโดยรวม และ ความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่าผู้ให้บริการที่มี เพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้าน เวลาในการรอเข้าพบแพทย์ บุคลากรฝ่ายต้อนรับ แพทย์ผู้รักษา การจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน สถานที่จอดรถ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และ ภาพรวมของการบริการ รวมทั้งยังมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.2 ว่า ผู้ใช้บริการที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน และยังพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้าน การให้บริการของพยาบาล และ อุปกรณ์ทางการแพทย์ แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.2 ว่า ผู้ใช้บริการที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

และพบว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ มากกว่า 65 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของพยาบาลมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 15-24 ปี และมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 25 - 34 ปี และมากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 35 - 44 ปี อีกด้วย ส่วนผู้ให้บริการที่มีอายุ มากกว่า 65 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการภายในโรงพยาบาล ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ มากกว่า ผู้ให้บริการที่มีอายุ 45 - 54 ปี

และพบว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปวช / ปวส และมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า และผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้น มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ด้าน เวลาในการรอเข้าพบแพทย์ บุคลากรฝ่ายต้อนรับ การจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน อุปกรณ์ทางการแพทย์ สถานที่จอดรถ ภาพรวมของการบริการ และ ความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.4 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน และพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ด้าน การให้บริการของพยาบาล

แพทย์ผู้รักษา และ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.4 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

และพบว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพ อื่นๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการให้บริการของพยาบาลมากกว่าผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมากกว่าผู้ที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และผู้ใช้บริการที่เป็น พ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านการให้บริการของพยาบาลมากกว่าผู้ใช้บริการที่เป็น พนักงานบริษัทเอกชน และมากกว่าพนักงานที่ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านการให้บริการของพยาบาลมากกว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมากกว่าผู้ที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และผู้ใช้บริการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านการให้บริการของพยาบาลมากกว่าผู้ใช้บริการที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ตามลำดับ

และพบว่าผู้ใช้บริการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านแพทย์ผู้รักษามากกว่าผู้ใช้บริการที่เป็น พ่อบ้าน/แม่บ้าน และมากกว่าผู้ที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านแพทย์ผู้รักษา มากกว่าผู้ใช้บริการที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

และพบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน และมากกว่าผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และผู้ใช้บริการที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ด้าน เวลาในการรอเข้าพบแพทย์ บุคลากรฝ่ายต้อนรับ แพทย์ผู้รักษา การจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน อุปกรณ์ทางการแพทย์ สถานที่จอดรถ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และ ภาพรวมของการบริการ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.5 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน และพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ด้าน การให้บริการของพยาบาล และ ความพึงพอใจ แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.5 ที่ว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร แตกต่างกัน

และพบว่าผู้ให้บริการรายได้ ต่ำกว่า 6,500 บาท มีความพึงพอใจการให้บริการของพยาบาลมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 6,500 - 11,800 บาท และมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 11,801 - 17,100 บาท

และพบว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 6,500 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 11,801 - 17,100 บาท

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

จากการศึกษาในแต่ละด้านของการให้บริการพบว่า

1. ความสัมพันธ์ระหว่าง เวลาในการรอเข้าพบแพทย์ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กัน
2. ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลากรฝ่ายต้อนรับ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กัน
3. ความสัมพันธ์ระหว่าง การให้บริการของพยาบาล กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์กัน
4. ความสัมพันธ์ระหว่าง แพทย์ผู้รักษา กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กัน
5. ความสัมพันธ์ระหว่าง การจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กัน
6. ความสัมพันธ์ระหว่าง อุปกรณ์ทางการแพทย์ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กัน
7. ความสัมพันธ์ระหว่าง สถานที่จอดรถ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กัน
8. ความสัมพันธ์ระหว่าง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กัน

ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยด้านการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน แบ่งเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 67.3) เพศชาย (ร้อยละ 32.7)

ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25-34 ปี (ร้อยละ 39.0) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 35 - 44 ปี (ร้อยละ 24.7) ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 15 - 24 ปี (ร้อยละ 16.4) ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 55 - 64 ปี (ร้อยละ 8.1) ผู้ใช้บริการที่มีผู้ใช้บริการที่มีอายุ 45 - 54 ปี (ร้อยละ 7.5) ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไปมีจำนวนมีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 4.4)

การศึกษาของผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นระดับประถม (ร้อยละ 34.5) ระดับปวช./ปวส. (ร้อยละ 17.4) ระดับมัธยมต้น (ร้อยละ 17.1) ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 14.8) ระดับมัธยมปลาย (ร้อยละ 14.0) และผู้ที่มาใช้บริการที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีน้อยที่สุด (ร้อยละ 2.1)

อาชีพของผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 24.9) รองลงมาคือ พ่อบ้าน หรือแม่บ้าน (ร้อยละ 23.4) รับราชการหรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 13.8) นักเรียนหรือนักศึกษา (ร้อยละ 10.1) ประกอบธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 9.1)

จำนวนผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 6,500 บาท (ร้อยละ 49.6) รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 6,500 - 11,800 บาท (ร้อยละ 31.9) รายได้ต่อเดือน 11,801 - 17,100 บาท (ร้อยละ 12.7) รายได้ต่อเดือน 17,101 - 22,400 บาท (ร้อยละ 3.4) และ ผู้ที่มาใช้บริการน้อยที่สุดคือผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 22,401 - 27,700 (ร้อยละ 2.3)

ผลจากการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่ต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการให้บริการ โดยแบ่งการให้บริการเป็น 8 ด้านคือ

2.1 ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ โดยส่วนใหญ่ค่อนข้างไม่พึงพอใจเนื่องจากผู้ใช้บริการได้รับการบริการในด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ไม่ดี ใช้เวลารอคอยนานในการเข้าพบแพทย์

2.2 ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ โดยส่วนใหญ่พึงพอใจเนื่องจากผู้ใช้บริการได้รับการบริการในด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับดี เช่นได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดี พุดจาไพเราะสุภาพ

2.3 ด้านการให้บริการของพยาบาล โดยส่วนใหญ่พึงพอใจเนื่องจากผู้ใช้บริการได้รับการบริการในด้านการให้บริการของพยาบาลดี เช่นได้รับความช่วยเหลือจากพยาบาลเป็นอย่างดี พุดจาไพเราะสุภาพ ไม่ดูต่ำว่ากลัวคนไข้

2.4 ด้านแพทย์ผู้รักษา โดยส่วนใหญ่พึงพอใจเนื่องจากผู้ใช้บริการได้รับการบริการในด้านแพทย์ผู้รักษาดี

2.5 ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน โดยส่วนใหญ่พึงพอใจเนื่องจากผู้ใช้บริการได้รับการบริการในด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงานดี

2.6 ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ โดยส่วนใหญ่พึงพอใจเนื่องจากผู้ใช้บริการได้รับการบริการใน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ดี

2.7 ด้านสถานที่จอดรถ โดยส่วนใหญ่พึงพอใจเนื่องจากผู้ใช้บริการได้รับการบริการใน ด้านสถานที่จอดรถดี

2.8 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยส่วนใหญ่พึงพอใจเนื่องจากผู้ใช้บริการได้รับการ บริการในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการดี

ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกันนั้นไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ และปัจจัยด้านการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมนั้น มีความพึงพอใจค่อนข้างสูงต่อการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร โดยเฉพาะด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับซึ่งได้รับความพึงพอใจค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ และด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์นั้นผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆแต่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ก็ให้ความเข้าใจในเรื่องนี้เนื่องจากว่าเป็นโรงพยาบาลของรัฐบาลและรองรับผู้ที่มีรายได้น้อยถึงปานกลางทำให้มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยที่ว่าครั้งต่อไปท่านจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลสมุทรสาครอีก และท่านจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่ท่านรู้จักมาใช้บริการอีกด้วย โดยคิดว่าไม่มีสิ่งที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาครต้องปรับปรุง

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ดังนี้

1. ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะว่าควรจะมีการเพิ่มบุคลากรทางด้าน แพทย์ผู้ตรวจรักษาให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2 ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการได้รับการบริการในด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับดี อยู่แล้วยกเว้นในบางคนที่บางส่วนน้อย ดังนั้นข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการก็อยากที่จะให้บุคลากรฝ่ายต้อนรับที่ทำหน้าที่ติดอยู่แล้วก็ให้ปฏิบัติแบบนี้ไปเรื่อยๆ

3. ด้านการให้บริการของพยาบาล ผู้ใช้บริการได้รับการบริการในด้านการให้บริการของพยาบาลดี เช่นได้รับความช่วยเหลือจากพยาบาลเป็นอย่างดี พุดจาไพเราะสุภาพ ไม่ดูตำราว่ากล่าวคนไข้ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกดีและประทับใจในการใช้บริการทางด้านการให้บริการของพยาบาลจึงอยากให้พยาบาลทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพดังเช่นปัจจุบันนี้ไปโดยตลอด

4. ด้านแพทย์ผู้รักษา อยากให้แพทย์ผู้รักษาสอบอาการและวิธีการปฏิบัติตัวอย่างละเอียดเนื่องจากผู้ใช้บริการบางคนมีความรู้น้อยทำให้ความเข้าใจในบางเรื่องไม่กระจ่างเท่าที่ควร และกลับไปปฏิบัติตนแบบไม่ถูกวิธีทำให้อาการอาจจะหายช้า หรือไม่หายต้องกลับมาหาหมอใหม่อีกครั้ง

5. ด้านการจ่ายยาและการจ่ายเงินของพนักงาน ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะว่าควรจะมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับผู้ใช้บริการที่มาขึ้นรถการจ่ายยาและจ่ายเงิน รวมถึงความถูกต้องของการจ่ายยาและจ่ายเงินด้วย

6. ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทางโรงพยาบาลใช้อยู่นั้นก็มีความทันสมัยอยู่ในระดับหนึ่ง เนื่องจากโรงพยาบาลสมุทรสาครนั้นเป็นโรงพยาบาลของรัฐบาลจึงทำให้อุปกรณ์ทางการแพทย์

แพทย์ก่อนข้างจะไม่ได้ทันสมัยเทียบเท่าโรงพยาบาลเอกชนแต่ก็ทันสมัยกว่าเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลของรัฐบาลด้วยกันในจังหวัดสมุทรสาคร

7. ด้านสถานที่จอดรถ ควรมีการเพิ่มที่จอดรถให้มากขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากมีผู้มาใช้บริการมากขึ้น อันเนื่องมาจากหลายปัจจัยเช่น โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคทำให้มีผู้มาใช้บริการค่อนข้างมากทำให้สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ หรือในบางครั้งความปลอดภัยในการดูแลรักษาายังไม่ดีเท่าที่ควรจึงควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม

8. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญมากประการหนึ่ง แต่เนื่องจากผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยที่อยู่ในโครงการประกันสังคม หรือ โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคทำให้ค่าใช้จ่ายค่อนข้างต่ำ หรือผู้ที่ไม่ได้เข้าโครงการใดๆเลยก็ใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้โดยเสียค่าใช้จ่ายถูกมากๆเมื่อเทียบกับโรงพยาบาลเอกชน

ด้านอื่นๆ ได้แก่

ห้องน้ำ ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้มากกว่านี้เนื่องจากผู้ใช้บริการมีจำนวนมากและห้องน้ำเป็นสิ่งจำเป็นต่อสุขภาพด้วย ดังนั้นควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำและทำความสะอาดห้องน้ำโดยสม่ำเสมอ

ป้ายบอกทาง ควรเพิ่มป้ายบอกทางให้มากขึ้น และปรับเปลี่ยนป้ายบอกทางให้เห็นชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยอาจทำป้ายให้ใหญ่กว่าเดิม

เก้าอี้หรือที่นั่งรอ ควรเพิ่มจำนวนให้มากขึ้นเนื่องจากในบางครั้งมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ต้องใช้เวลาในการรอเข้าพบแพทย์เป็นเวลานาน จึงควรเพิ่มเก้าอี้ให้มากขึ้นเพื่อรองรับกับจำนวนผู้มาใช้บริการ

น้ำดื่ม ควรมีน้ำดื่มไว้คอยให้บริการบ้างในบางจุดเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ เพราะเนื่องจากในบางครั้งผู้ที่มาใช้บริการเป็นวันหยุดราชการ บางครั้งโรงอาหารของโรงพยาบาลก็ปิดการให้บริการ หรือ บางครั้งจุดที่เป็นโรงอาหารก็ไกลเกินกว่าที่ผู้ป่วยจะเดินทางไปใช้บริการได้

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปนั้น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าควรทำการศึกษา ในกรณี 30 บาทรักษาทุกโรค ของกระทรวงสาธารณสุข ว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ที่มาใช้บริการอย่างไร และมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ เนื่องจากในปัจจุบัน รัฐบาลเน้นในเรื่องสาธารณสุขพื้นฐานโดยเน้นที่คุณภาพของการรักษา และ ค่าใช้จ่ายที่ไม่แพง ทำให้มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก แต่ในทางปฏิบัติจริงนั้นควรที่จะมีการศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วย ซึ่งทางโรงพยาบาลก็ได้เข้าร่วมโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคด้วยเช่นกัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยาสัตว์. (2539). *ความพึงพอใจในการรับบริการทางการแพทย์ในหน่วยผู้ป่วยนอก : ศึกษาเฉพาะในโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นราศรี ไวนิชกุล. (2535). *ระเบียบวิธีวิจัย*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ✓ นวลฉวี รตางสุ. (2543). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการรับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราช*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชุ่ม ศรีสะอาด. (2541). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย 1*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปียวรรณ ประคุณคงชัย. (2533). *ความพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรัฐ : ศึกษากรณี จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- มัลลิกา บุญนาค. (2537). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- วัชร แก้วนอกเขา. (2537). *ความพอใจของผู้สูงอายุต่อการให้บริการตรวจรักษาโรคแบบผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลราชวิถี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิภา ตรงค์พิศิษฐ์กุล. (2525). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลราชวิถี*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. การแพทย์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : เอ.เอ็น การพิมพ์.
- สำนักงานมาตรฐานสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กระทรวงสาธารณสุข. (2544). *ทำเนียบสถานพยาบาล*.
- ✓ สุโขทัยธรรมาธิราช. มหาวิทยาลัย. (2527). *การบริหารโรงพยาบาล 1*. กรุงเทพฯ : บริษัทสารมวลชน จำกัด.
- ✓ อวยพร ตรงการดี. (2533). *ความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกต่อเจ้าหน้าที่และบริการของโรงพยาบาลราชวิถี*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ✓ Aday, Lu Ann and Ronald Andersen. (1971). *Access to medical care*. Ann Arbor : Health Administration Press.
- Boesh, Emst E. (1972). *Communication between doctor and patients in Thailand : Part I*. West Germany : University of Saar.
- ✓ Maslow, Abraham H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York : Harper and Row.
- Milliet, John D. (1954). *Management in the public service*. New York : Mc-Graw Hill, Book Company.
- ✓ Penchansky, Roy. and Thomas, J. William. *The concept of Accept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction*. Medical Care. Vol. 19 .

✓ Tessler and Mechanic. (1975). *Consumer Satisfaction with Prepared Group Practice .*

A Comparative Study. Journal of Health and Social Behavior. Vol. 16.

Vroom, W.H. (1964). *Work and motivation.* New York : Cleveland and New York : Publishing Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5644

ที่ ทม 1012/6104

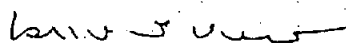
วันที่ 1 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวมณฑรีรัตน์ อมรวิทย์สรวง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา และ อาจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวมณฑรีรัตน์ อมรวิทย์สรวง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย



(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ 6095



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

5 สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ โรงพยาบาลสมุทรสาคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวณชรีรัตน์ อมรวิริยสรวง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ผู้ที่มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร จำนวน 40 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวณชรีรัตน์ อมรวิริยสรวง ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119



ที่ ทม 1012/ ๘๑ ๕๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙ สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ โรงพยาบาลสมุทรสาคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวณชรีรัตน์ อมรวิทย์สรวง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาต ใช้สถานที่ และขอให้ผู้ที่มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร จำนวน 400 คน ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวณชรีรัตน์ อมรวิทย์สรวง ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก
ของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร” เท่านั้นจึงขอความกรุณาจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นและตามสภาพความเป็นจริงที่สุด เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาโดยจะเสนอผลการวิจัยในลักษณะของผลรวม ทั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามไว้เป็นความลับ และคำตอบของท่านจะไม่มีผลใดๆต่อตัวท่านเอง

แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งสิ้น 3 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

- () อายุ 15 - 24 ปี
- () อายุ 25 - 34 ปี
- () อายุ 35 - 44 ปี
- () อายุ 45 - 54 ปี
- () อายุ 55 - 64 ปี
- () อายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป

3 การศึกษา

- () ประถม
- () มัธยมต้น
- () มัธยมปลาย
- () ปวช / ปวส
- ()ปริญญาตรี
- () สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- ☐ () นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ () พ่อบ้าน/แม่บ้าน
- ☐ () รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ () พนักงานบริษัทเอกชน
- ☐ () ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- ☐ () อื่นๆ โปรดระบุ _____

5. รายได้ต่อเดือน

- ☐ () ต่ำกว่า 6,500 บาท
- ☐ () 6,500 - 11,800 บาท
- ☐ () 11,801 - 17,100 บาท
- ☐ () 17,101 - 22,400 บาท
- ☐ () 22,401 - 27,700 บาท
- ☐ () 27,701 - 33,000 บาท
- ☐ () มากกว่า 33,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง _____ ที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ 1.1 เวลาที่ใช้ในการรอเข้าพบแพทย์	ใช้เวลามาก. _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5 ใช้เวลาน้อย
2. ด้านบุคลากรฝ่ายต้อนรับ 2.1 การแต่งกายของบุคลากรฝ่ายต้อนรับ	แต่งกายไม่สุภาพ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5 แต่งกายสุภาพ
2.2 สีหน้าของบุคลากรฝ่ายต้อนรับ	ไม่ยิ้มแย้ม _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5 ยิ้มแย้ม
2.3 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของบุคลากรฝ่ายต้อนรับ	ไม่กระตือรือร้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5 กระตือรือร้น
2.4 การพูดจาของบุคลากรฝ่ายต้อนรับ	ไม่สุภาพ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5 สุภาพ
3. ด้านการให้บริการของพยาบาล 3.1 ความเอาใจใส่ในการให้บริการของพยาบาล	ไม่เอาใจใส่ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5 เอาใจใส่
3.2 การพูดจาของพยาบาล	ไม่สุภาพ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5 สุภาพ
3.3 การรักษาความสะอาดของการให้บริการของพยาบาลต่อคนไข้	ไม่รักษาความสะอาด _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : 1 2 3 4 5 รักษาความสะอาด

7.3 ความสะดวกของสถานที่ที่จอดรถ	ไม่สะดวก _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : สะดวก 1 2 3 4 5
8. ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 8.1 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	แพง _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ถูก 1 2 3 4 5

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมุทรสาคร

ตอนที่ 3.1

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง _____ ที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ท่านคิดว่าครั้งต่อไปท่านจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลสมุทรสาคร	ไม่ใช้แน่นอน _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ใช้แน่นอน 1 2 3 4 5
2. ท่านจะแนะนำหรือชักชวนบุคคลที่ท่านรู้จักมาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาครหรือไม่	ไม่ชักชวนแน่นอน _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ชักชวนแน่นอน 1 2 3 4 5
3. ท่านคิดว่ายังมีสิ่งที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาครต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุง _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่ต้องปรับปรุง 1 2 3 4 5
4. ท่านพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร	ไม่พึงพอใจอย่างมาก _____ : _____ : _____ : _____ : _____ : พึงพอใจอย่างมาก 1 2 3 4 5

ตอนที่ 3.2

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นลงใน _____ ที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ใช้บริการ

1. การบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาครที่ท่านพึงพอใจมากที่สุด คือ

.....

.....

.....

.....

2. การบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาครที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ

.....

.....

.....

3. ปัญหาที่ท่านพบ คือ

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ โปรดระบุ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. ผศ. สุพาดา สิริกุดตา

อาจารย์ประจำ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

อาจารย์ประจำ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวมณชรีรัตน์ อมรวิกรัยสรวง
วันเดือนปีเกิด	11 กันยายน พ.ศ. 2514
สถานที่เกิด	โรงพยาบาล หัวเฉียว กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	432/857 หมู่ 1 ประชาอุทิศ 79 ท่งครุ กรุงเทพมหานคร 10400
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	แผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท คลับ 21 (ประเทศไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2526	ประถมศึกษา โรงเรียนวัดกระเจี๊ยบพินิจ
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษา วัดอินทาราม
พ.ศ. 2533	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ