

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อบริการรักษาพยาบาล ที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เนินพยอม และหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล กับการรับรู้ต่อการจัดบริการของผู้รับบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 393 คน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2549 - วันที่ 9 สิงหาคม 2549

### ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้การจัดบริการภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับที่จากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือการบริการด้านขั้นตอนบริการ ด้านสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การรับรู้ต่อการจัดบริการด้านบุคลากร ควรปรับปรุงจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีไม่เพียงพอกับผู้รับบริการ และห้องยาให้มีความสะดวก และถูกต้อง

2. ความพึงพอใจต่อการบริการภาพรวม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ รองลงมา ด้านการประสานการบริการ ด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ส่วนความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง และที่ควรปรับปรุงคือการให้บริการของห้องจ่ายยาให้มีความสะดวกมากขึ้น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กับการรับรู้ต่อการจัดบริการรักษาพยาบาลพบว่าตัวแปรทุกตัวได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้กับการรับรู้ต่อการจัดบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านขั้นตอนการบริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นตัวแปร อายุ และอาชีพ ของด้านสถานที่ที่มีความแตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาลพบว่าตัวแปรทุกตัวได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ กับการพึงพอใจต่อการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านการประสานการบริการ ด้านอรรถศาสตร์ และการให้เกียรติ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กันทุกด้าน

## ความนำ

จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองในปัจจุบันเป็นแรงผลักดันที่สำคัญในการปฏิรูประบบสาธารณสุข ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและมีผลกระทบต่อระบบบริการสาธารณสุขไทยอย่างมาก โดยเฉพาะแนวคิดในการปฏิรูประบบสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการหลากหลายมากขึ้น ดังนั้นหน่วยงานบริการสุขภาพของรัฐจึงต้องปรับปรุงระบบการบริการเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ

ในการพัฒนาสาธารณสุขมุ่งเน้นให้ประชาชนมีสุขภาพดีสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ มาตรฐาน เป็นธรรม และสะดวก ให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง ปราศจากโรคภัย ทั้งปวง ไม่เป็นภาระต่อสังคมที่จะมีผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจและสังคมของชาติในอนาคตนั้น บริการสาธารณสุขเป็นบริการที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นได้ย่อมต้องอาศัยข้อมูลจากผู้รับบริการเข้ามาร่วมวิเคราะห์ด้วยเพื่อที่จะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการได้ส่วนหนึ่งเพราะความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นผลลัพธ์ของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังต่อการบริการและการบริการที่ได้รับจริง จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการประกันคุณภาพการพยาบาล

ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม โดยมีผู้รับบริการทุกระดับมี แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ให้บริการด้านทันตแพทย์ รักษาโรคทั่วไป วางแผนครอบครัว นวัตกรรม และแพทย์แผนไทยนวดตามปัญหาเพื่อฟื้นฟูสภาพร่างกายผู้ป่วยเป็นอัมพฤกษ์

ประชาชนได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพชีวิตที่ดีจากสถิติของผู้มารับบริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ตั้งแต่ ปี 2546 – 2548

พบว่า ในปี 2546 มีผู้มารับบริการ จำนวน 23,220 คน ในปี 2547 มีผู้มารับบริการ จำนวน 29,178 คน และในปี 2548 มีผู้มารับบริการจำนวน 24,028 คน

ดังนั้นจากความสำคัญดังกล่าวผู้ศึกษาจึงสนใจว่าขณะนี้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการรักษาพยาบาลจากศูนย์บริการสาธารณสุขสุพรรณพยอมว่าเป็นอย่างไร ปัจจัยใดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการงานบริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุขสุพรรณพยอม ให้มีทิศทางที่ถูกต้อง นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดการบริการรักษาพยาบาลและความพึงพอใจกับการรับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุพรรณพยอม จังหวัดระยอง
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ที่มีต่อการรักษาพยาบาลและความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์สาธารณสุขสุพรรณพยอม จังหวัดระยอง โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การจัดการบริการรักษาพยาบาลกับความพึงพอใจต่อการบริการรักษาพยาบาล

### สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีการรับรู้ต่อการจัดการบริการสถานพยาบาลสุพรรณพยอมแตกต่างกัน
2. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสถานพยาบาลสุพรรณพยอมแตกต่างกัน
3. การรับรู้ต่อการจัดการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุพรรณพยอม จังหวัดระยอง

## วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
รักษาพยาบาล ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนนพยอม

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วยที่มารับการรักษาพยาบาลที่ศูนย์บริการ  
สาธารณสุขสุขเนนพยอม ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่สามารถอ่านออกเขียนได้ ให้ความร่วมมือมี  
ความพร้อมในการตอบแบบสอบถาม ระหว่าง วันที่ 1 กรกฎาคม 2549 – 9 สิงหาคม 2549  
รวมทั้งสิ้น 393 คน

### ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ดำเนินการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณโดยใช้สูตร  
ของยามาเน่ (Yamane, 1967) ความเชื่อมั่น 95 หรือระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตร

$$N = \frac{n}{1+ne^2}$$

N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

n = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ หรือระดับนัยสำคัญ .05

แทนค่าสูตร

$$\begin{aligned} &= \frac{24,028}{1+24,028 \times 0.05^2} \\ &= 393 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณตามสูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 หรือระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรดังกล่าวทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 คน จากประชากรทั้งหมด 24,028 คน

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้ ใช้วิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยสุ่มผู้รับบริการรักษาพยาบาล จากผู้ป่วยในแต่ละวัน โดยสุ่มตัวอย่างทุก 2 คน จากทะเบียนผู้รับบริการประจำวันของห้องบัตรที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด เก็บกลุ่มตัวอย่างจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับขนาดตัวอย่างที่กำหนด ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2549 ถึงวันที่ 9 สิงหาคม 2549 เป็นเวลา 26 วันทำการ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ต่อการจัดบริการ โดยใช้แนวคิดของอดเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday&Andersen, 1975, p. 52 – 80 ) เป็นการวัดระดับความพึงพอใจ โดยสร้างมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Method) ให้เลือกตอบตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ตัวเลือก (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2534, หน้า 107) คำตอบที่ใช้ในการสอบถามเป็นการกำหนดความพึงพอใจ 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน รวม 19 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ ความพร้อม ความเพียงพอและความเหมาะสมของสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และขั้นตอนการบริการ จำนวน 19 ข้อ

ด้านสถานที่	จำนวน 5 ข้อ
ด้านบุคลากร	จำนวน 4 ข้อ
ด้านวัสดุอุปกรณ์	จำนวน 5 ข้อ
ด้านขั้นตอนการบริการ	จำนวน 5 ข้อ

โดยจัดลำดับคะแนนดังนี้

พอใจมากที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	5	คะแนน
พอใจมาก	กำหนดคะแนนเป็น	4	คะแนน
พอใจปานกลาง	กำหนดคะแนนเป็น	3	คะแนน
พอใจน้อย	กำหนดคะแนนเป็น	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการ โดยใช้แนวคิดของอเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday&Andersen, 1975, p. 52 – 80) เป็นการวัดระดับความพึงพอใจโดยสร้างมาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Method) ให้เลือกตอบตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ตัวเลือก (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ , 2534, หน้า 107) คำตอบที่ใช้ในการสอบถามเป็นการกำหนดความพึงพอใจ 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน รวม 19 ข้อ

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	จำนวน 8 ข้อ
ด้านการประสานของการบริการ	จำนวน 3 ข้อ
ด้านอธยาศัยและการให้เกียรติ	จำนวน 2 ข้อ
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	จำนวน 6 ข้อ

โดยจัดลำดับคะแนนดังนี้

พอใจมากที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	5	คะแนน
พอใจมาก	กำหนดคะแนนเป็น	4	คะแนน
พอใจปานกลาง	กำหนดคะแนนเป็น	3	คะแนน
พอใจน้อย	กำหนดคะแนนเป็น	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	1	คะแนน

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบข้อมูลเบื้องต้นแล้วกำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบความถูกต้องตรงตามเนื้อหา และความเหมาะสมที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล และพิจารณาแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำกลับไปเพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง
5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงและพิจารณารับรองจากอาจารย์ที่ปรึกษาตามที่ได้กล่าวไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการบริหารจัดการจัดเก็บข้อมูลด้วยตัวของผู้วิจัยเองและขอความร่วมมือให้เจ้าหน้าที่ และพยาบาล โดยการสอบถามผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2549 ถึงวันที่ 9 สิงหาคม 2549 เป็นเวลา 40 วัน เก็บข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) สุ่มผู้รับบริการรักษาพยาบาล จากผู้ป่วย ในแต่ละวัน โดยสุ่มตัวอย่างทุก 2 คน จากทะเบียนผู้รับบริการประจำวันของห้องบัตรที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างและแบบสอบถามให้ประชาชนในเขตเนินพยอม แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา รวม 393 คน คิดเป็นร้อยละ 100

## การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. สร้างคู่มือลงรหัส
3. นำแบบสอบถามมาลงรหัสตามคู่มือ
4. ลงรหัสข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS

for windows แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง และแปลผลโดยการบรรยายตามลำดับ โดยกำหนดความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

## เกณฑ์การให้คะแนนและการจำแนกกลุ่ม

เกณฑ์การให้คะแนน

ในแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ ให้เลือกตอบตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ตัวเลือก ให้คะแนนดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย โดยนำค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามทีละข้อไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 103)

คะแนนเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด



## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่

1.1 จำนวนร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ การจัดบริการและคุณภาพตามการรับรู้ของผู้รับบริการ และความพึงพอใจต่อบริการ โดยใช้สูตรดังนี้

ค่าสถิติพื้นฐานร้อยละ (percentage) สูตรในการคำนวณคือ

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

กำหนดให้

$$P = \text{ค่าร้อยละ}$$
$$f = \text{ความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นร้อยละ}$$
$$n = \text{จำนวนความถี่ทั้งหมด}$$

ค่าเฉลี่ย สูตรในการคำนวณ คือ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 40)

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

กำหนดให้

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$
$$\sum X = \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมด}$$
$$N = \text{จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง}$$

ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$SD = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

กำหนดให้

$$SD = \text{ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$
$$\sum X^2 = \text{ผลบวกของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง}$$

$$\begin{aligned} (\sum X)^2 &= \text{ผลบวกของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง} \\ N &= \text{จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

1.2 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงเส้นแบบเพียร์สัน (Pearson ' s Product Moment Correlation Coefficient) โดยพิจารณาหาความสัมพันธ์ของการรับรู้ต่อการจัดบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการ

## 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

2.1 วิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการจัดบริการกับลักษณะบุคคล และวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการกับลักษณะบุคคล ซึ่งการเปรียบเทียบจำแนกตามเพศใช้การทดสอบที (t-test) และการเปรียบเทียบจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพใช้การ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of variance) และถ้าพบว่ามี ความแตกต่างกันจึงทำให้เกิดการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (ลัวน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538, หน้า 113)

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

เมื่อ F แทนค่าคำนวณจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Fisher's F ratio)  
 $MS_b$  แทนค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม  
 $MS_w$  แทนค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

## ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้ต่อการจัดบริการรักษาพยาบาล ที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เนินพยอม จังหวัดระยอง เพื่อหาตัวแปรในการอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจ โดยใช้การวิจัยเชิงพรรณนา เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ โดยผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและ ทำการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2549 ถึงวันที่ 9 สิงหาคม 2549 จำนวนทั้งสิ้น 393 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน จำแนกเป็นการวิเคราะห์สัมพัทธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ การรับรู้ต่อการจัดบริการรักษาพยาบาลและความพึงพอใจต่อการบริการ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา อายุ สถานภาพ รายได้และอาชีพต่างกัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวแปรที่สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจต่อการบริการ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

### สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 253 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 ปี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16-30 ปี และอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 34.4 รองลงมาได้แก่ อายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 13.7 และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี ร้อยละ 10.9 ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่สถานภาพโสด ร้อยละ 46.3 สถานภาพสมรส ร้อยละ 40.7 สถานภาพหม้าย ร้อยละ 8.4 ด้านระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ร้อยละ 44.0 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.0 ระดับที่น้อยที่สุดคือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 12.5 ด้านอาชีพพบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน/รับจ้าง ร้อยละ 35.9 รองลงมา ได้แก่อาชีพรับราชการ ร้อยละ 29.8 กำลังศึกษา ร้อยละ 24.4 และน้อยที่สุดคืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 9.9 ส่วน รายได้

ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนนั้นพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 37.9 รองลงมาคือกลุ่มรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ร้อยละ 26.7

2. การรับรู้การจัดบริการภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับที่จากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือการบริการด้านขั้นตอนบริการ ด้านสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การรับรู้ต่อการจัดบริการด้านบุคลากรควรปรับปรุงจำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอกับผู้รับบริการ และห้องยาให้มีความสะดวก และถูกต้อง

3. ความพึงพอใจต่อการบริการภาพรวม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ รองลงมา ด้านการประสานการบริการ ด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ส่วนความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง และที่ควรปรับปรุงคือการให้บริการของห้องจ่ายยาให้มีความสะดวกมากขึ้น

4. เปรียบเทียบระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการ กับการรับรู้ต่อการจัดบริการรักษาพยาบาลพบว่าตัวแปรทุกตัวได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้กับการรับรู้ต่อการจัดบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านขั้นตอนการบริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้าน อายุ และอาชีพ ของด้านสถานที่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

5. เปรียบเทียบระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาลพบว่าตัวแปรทุกตัวได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ กับความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านการประสานการบริการ ด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการ มีความสัมพันธ์กันทุกด้าน

## อภิปรายผล

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาล ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์ การรับรู้ต่อการจัดบริการ และความพึงพอใจต่อการบริการ นำมาอภิปรายได้ดังนี้

สรุปการรับรู้ต่อการจัดบริการมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สาธารณสุขเนินพยอม ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ต่อการจัดบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการ พบว่า ตัวแปรด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และขั้นตอนการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) และเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ขั้นตอนการบริการแก่ผู้รับบริการต้องมีการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจขณะมารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับลินช์ และชูลเลอร์ (Lynch & Schule, 1990) จำเป็น ชาญชัยและสิทธิชัย จันทร์สีคำ (2539) ศศิวิมล สันติเวชกุล (2540)

เรื่องของการตอบสนองต่อผู้รับบริการนั้นอยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลตอบคำถามเรื่องโรค ขั้นตอนการรักษาและให้คำแนะนำการปฏิบัติตนอย่างดีและการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับในสิ่งที่ตรงกับความต้องการจึงเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของซีกอลและเบอร์เนทท์ (SeGall & Burnett, 1990) รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) สุจิตรา นิลเลิศ (2539) นิวแมนและคณะ (Newman et al., 1988)

ผลการวิเคราะห์ เพื่อหาตัวแปรต่าง ๆ ที่สามารถอธิบายความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการ พบว่า ตัวแปรที่สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจ ได้แก่ การรับรู้ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ ฉะนั้นการปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ควรเป็นการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกห้องจ่ายยาแก่ผู้รับบริการและการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ให้บริการ โดยการสร้างสัมพันธภาพ การให้ข้อมูล มีการบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านสถานที่ การวิจัยการรับรู้ต่อการจัดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวมนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าสถานที่ของ

ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง นั้นเป็นศูนย์ที่เปิดบริการมานานเป็นแห่งแรกใน ตำบลมาตาพุด และไม่สามารถขยายสถานที่ทำการอีกได้เนื่องจากไม่มีพื้นที่แต่การเดินทาง สะดวกอยู่ใกล้กับตลาดมาตาพุด ง่าย ๆ ไป-มา สะดวก นอกจากนั้นสถานที่ยื่นทำบัตรมีความ เหมาะสม ไม่คับแคบผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลางจึงต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากขึ้นควรที่มีเครื่องกั้นบัตรคิวอัตโนมัติ จุครอตรวจมีที่นั่งสะดวก สะอาด และ เพียงพอสำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลาง ควรปรับปรุงจุครอตรวจมีแจกันดอกไม้ เพื่อให้ความสดชื่น ทำความสะอาดสถานที่ให้มีกลิ่นหอม การจัดสถานที่มีป้ายบอกจุดแสดง ขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลาง ควรปรับปรุงป้ายบอกจุดเมื่อมี การชำระหรือเสียหยาด้านล่างควรทำความสะอาดป้ายหรือเปลี่ยนใหม่เพื่อให้มองเห็นชัดเจน ห้อง ตรวจมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลาง ที่นั่งรอรับยามีจำนวน เพียงพอสำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลาง ศูนย์บริการต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากขึ้นแต่เนื่องจากศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอมนี้ไม่สามารถขยายสถานที่ทำ การได้เพราะเนื้อที่ด้านข้างนั้นมีตึกแถวซึ่งทำการค้าอยู่จำนวนมาก ตำบลมาตาพุดมีจำนวน ประชากรเพิ่มมากขึ้นจึงมีผู้มาใช้บริการมากขึ้นเทศบาลเมืองมาตาพุดจึงสร้างศูนย์บริการ สาธารณสุขแห่งใหม่เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งแห่งคือศูนย์บริการสาธารณสุขเกาะกอกซึ่งห่างจากศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพยอมประมาณ 3 กิโลเมตรซึ่งมีสถานที่ใหญ่กว่า

1.2 ด้านบุคลากร การวิจัยการรับรู้ต่อการจัดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผล พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในด้านบุคลากรให้บริการ โดยภาพรวมนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงโดยส่ง บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ทำที่ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่และ พยาบาลมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งทาง ศูนย์บริการสาธารณสุขได้ปรับปรุงและแจ้งทางเทศบาลเมืองมาตาพุดขอแพทย์และพยาบาลเพิ่ม ทางเทศบาลเมืองมาตาพุดได้รับโอนย้ายแพทย์และพยาบาลเพิ่มเติมและได้ส่งเจ้าหน้าที่ ที่ได้รับการบรรจุใหม่ให้ไปปฏิบัติงาน และได้ส่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขไปบริการฉีดวัคซีนให้กับเด็กทุกวัน พุธ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหมอและพยาบาลมีความพร้อมในการให้บริการตรวจ รักษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของ เจ้าหน้าที่ของทุกฝ่ายมีจำนวนเพียงพอกับผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งต้อง มี การปรับปรุงให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่านี้

1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ การวิจัยการรับรู้ต่อการจัดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในด้านวัสดุอุปกรณ์โดยภาพรวมนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น แบบฟอร์มการกรอกประวัติทำบัตรประจำตัวผู้ป่วยมีความชัดเจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ต้องปรับปรุงแบบฟอร์มการกรอกประวัติในการทำบัตรประจำตัวผู้ป่วยให้ทันสมัยมากขึ้น โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการทำบัตรประจำตัวผู้ป่วยเพื่อความสะดวกเร็วมากขึ้น ป้าย บอร์ดความรู้มีเพียงพอและแสดงในที่ชัดเจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้ป้ายและบอร์ดมีข้อมูลที่ทันสมัยและให้ความรู้กับผู้ใช้บริการหลากหลาย ห้องตรวจมีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการตรวจรักษา เช่นปรอทวัดไข้ ไม้กดลิ้น ไฟฉาย มีอย่างเพียงพอ สะอาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางควรปรับปรุงให้ดีขึ้นทั้งด้านความสะดวกการอบผ้าเชื้อ ปรอทวัดไข้ควรมีปรอทที่มีหลายรูปแบบเช่นการวัดแบบแตงหน้าผาก การวัดไข้ที่หู ความพึงพอใจของถุงบรรจุยามีความเหมาะสมมีคำแนะนำชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง มีใบเสร็จรับเงิน ในการรับชำระเงินครบถ้วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางควรปรับปรุงโดยใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์ใบเสร็จเพื่อความรวดเร็ว สวยงาม

1.4 ด้านขั้นตอนการบริการ การวิจัยการรับรู้ต่อการจัดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในด้านขั้นตอนบริการโดยภาพรวมนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ขั้นตอนการบริการพยาบาลให้การซักประวัติ ตรวจร่างกายอย่างละเอียดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ระยะเวลาในการตรวจไม่นานเกินไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง การรับยามีการจัดลำดับไม่มีการแข่งคิวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ระยะเวลาในการรักษาไม่นานเกินไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ระยะเวลาในการรอชำระเงินไม่นานเกินไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

1.5 ด้านความสะดวกที่ให้บริการ การวิจัยการรับรู้ต่อการจัดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในด้านความสะดวกที่ให้บริการโดยภาพรวมนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น การเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการ

สาธารณสุขมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีป้ายบอกจุดการให้บริการต่างๆชัดเจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาคารสถานที่ของศูนย์บริการสาธารณสุขเป็นระเบียบเรียบร้อยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีที่พักและเก้าอี้เพียงพอสำหรับการคอยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีการจัดลำดับไม่แออัด ทั้งห้องทำบัตร การเงิน ห้องจ่ายยา มีความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.6 ด้านการประสานการบริการ การวิจัยการรับรู้ต่อการจัดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในด้านการประสานการบริการ โดยภาพรวมนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการจัดบริการสถานพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ ไว้ดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศ ความพึงพอใจต่อการจัดบริการของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอมจังหวัดระยอง ปรากฏว่าในภาพรวมทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการใกล้เคียงกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวดี ธนังเจริญลาภ (2543) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา พบว่าเพศหญิงกับเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

รายด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการบริการและการประสานการบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเพราะว่าผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงเข้ามาใช้บริการมากกว่าเพศชาย

2.2 จำแนกตามอายุ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยองพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม โดยพบว่าผู้ใช้บริการอายุ 45ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้เพราะผู้มีอายุจะมีความใจเย็นมากกว่า

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้มีอายุ 45 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่บริการมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้ที่มีอายุมากเป็นพิเศษทางด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านขั้นตอนการบริการ พบว่าผู้มีอายุ 31-45 ปีมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่น



เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยองปรากฏภาพรวมผู้ใช้บริการตั้งแต่ อายุต่ำกว่า 15 ปีจนถึง 45 ปีขึ้นไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ โนริ ท่วมจัน (2541) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา ที่พบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งนี้ในภาพรวมอาจเป็นเพราะว่าศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง เป็นศูนย์บริการที่ตั้งมาครั้งแรกมีการบริการค่อนข้างดีทำให้ผู้ใช้บริการทุกระดับรู้สึกพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.3 จำแนกตามสถานภาพ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ปรากฏว่าในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด และสมรสมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหย่า และหม้าย แต่ก็มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ถ้าเป็นรายด้านนั้นด้านสถานที่

2.4 จำแนกตามรายได้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ปรากฏว่าในภาพรวมผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน จนถึง มากกว่า 15,000 บาท/เดือนขึ้นไป มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ว่าจะมีรายได้เท่าใด ก็จะต้องรับบริการตามขั้นตอนของศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม และที่สำคัญผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต่างเข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอมเพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเข้ารักษาพยาบาล ดังนั้น รายได้จึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจมากนัก

นอกจากนี้ ถ้ามองรายด้านแล้ว ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านความสะดวกที่ให้บริการและด้านขั้นตอนการบริการผู้มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน และผู้มีรายได้ 5,001 -10,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท/เดือน ทั้งนี้กลุ่มที่มีรายได้น้อย มีความคาดหวังจากการที่จะได้รับการรักษาพยาบาลของรัฐมากกว่าผู้มีรายได้สูงเพราะสถานพยาบาลของรัฐมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าสถานพยาบาลเอกชน และต้องยอมรับว่าสถานพยาบาลของรัฐผู้ป่วยที่มีรายได้น้อยเข้ามาใช้บริการมากกว่าผู้มีรายได้สูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวดี ชนังเจริญตาก (2543) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา พบว่า ผู้ป่วยมีรายได้น้อยมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ป่วยที่มีรายได้มาก

2.5 จำแนกตามระดับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ปรากฏว่าในภาพรวมพบว่า ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ อาจเป็นเพราะผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาไม่ค่อยจะคิดมากซึ่ง

สถานพยาบาลของรัฐนั้นราคาไม่แพง ด้านสถานที่นั้นระดับการศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษาอื่นเพราะสถานบริการสาธารณสุขเนินพยอมก็มีสถานที่ไป-มา สะดวก ใกล้ตลาด มาบตาพุด และประชาชนรู้จักมานานเพราะเป็นศูนย์บริการสาธารณสุขแห่งแรกในตำบลมาบตาพุด ซึ่งมีการบริการทั้งทำฟัน ฉีดวัคซีนเด็ก รักษาโรคผู้สูงอายุทั้งเบาหวาน ความดัน

2.6 จำแนกตามอาชีพ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยองปรากฏว่าในภาพรวมและรายด้านผู้ใช้บริการทุกอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และพบว่าผู้รับราชการมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพอื่นทั้งนี้เพราะว่า ผู้ใช้บริการทุกอาชีพต่างก็สามารถที่จะรับรู้ และมองเห็นถึงการให้บริการเหมือนกัน และผู้ใช้บริการทุกคนก็จะต้องผ่านขั้นตอนการบริการที่เหมือนกันดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) เรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า อาชีพต่างกัน การรับรู้คุณภาพไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ การที่อาชีพรับราชการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพอื่นๆ อาจเป็นเพราะว่าอาชีพรับราชการมีความคาดหวังจากการบริการค่อนข้างสูง เมื่อได้รับบริการจากศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอมแล้วรู้สึกพอใจจึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจอยู่ระดับที่มากกว่าอาชีพอื่นๆ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยทำให้ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาล ในด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการจัดทำแผนการปรับปรุงและปฏิบัติงานให้บริการการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข ให้มีคุณภาพ มาตรฐาน พัฒนาบริการตามความคาดหวัง และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของประชาชน โดยตัวแปรที่มีความผันแปรต่อความพึงพอใจ ได้แก่ การรับรู้ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและความเชื่อถือว่าไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ ดังนั้นควรมีการปรับปรุง ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายควรมีเพียงพอกับผู้รับบริการ ควรมีเจ้าหน้าที่หรือจัดเจ้าหน้าที่แต่และฝ่ายว่าฝ่ายไหน ช่วงเวลาไหนมีผู้มารับบริการมาก และจัดระบบการจ่ายยาให้ดีขึ้นได้รับความสะดวกมากขึ้น
2. ควรมีการจัดทำมาตรฐานของสถานพยาบาล โดยกำหนดตัวชี้วัด และแนวทางดำเนินงานที่ชัดเจน จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และความพึงพอใจกับการบริการ

รักษาพยาบาลที่ได้รับ โดยเฉพาะการลดขั้นตอนในการให้บริการในแต่ละจุดบริการ เช่นการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ในการค้นหาทะเบียนประวัติผู้รับบริการ การติดตั้งระบบ Lan เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างห้องบัตร ห้องตรวจ ห้องจ่ายยา ห้องการเงิน โดยเฉพาะห้องบัตรและห้องตรวจซึ่งมีการรอคอยระยะเวลานาน รวมทั้งควรจัดอัตราค่าลงพยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มเติมให้เพียงพอกับผู้รับบริการ

3. ควรมีการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการในด้านความรู้ความสามารถ โดยการส่งเสริมให้ได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานและมีการพัฒนาในด้านพฤติกรรมบริการ สร้างสำนึกในการบริการที่ดี มีการสร้างสัมพันธภาพ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส

### **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรด้านอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการในด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ทักษะการให้บริการ ทักษะการสร้างความสัมพันธ์
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของหน่วยงานอื่น เช่น ภาคเอกชน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป
3. ควรศึกษาในด้านการพัฒนามาตรฐานการให้บริการรักษาพยาบาล เพื่อให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพได้มาตรฐานต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์. (2542). *ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กมลศรี เตชะจำเริญสุข. (2536). *ความพึงพอใจของผู้ประกันสังคมที่มารับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เกษร อังศุสิงห์. (2537). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการทันตกรรมในโรงพยาบาลของรัฐ และเอกชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จรรยา สิริพร. (2537). *ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาด*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จำเริญ ชาญชัยและสิทธิชัย จันทร์ลีดำ. (2539). *ภาพลักษณ์ของสถานบริการสาธารณสุขต่อการให้บริการประชาชนด้านการรักษาพยาบาลในจังหวัดตรัง*. รายงานการวิจัย กองสาธารณสุขภูมิภาค, กระทรวงสาธารณสุข.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทรงทิพย์ วงศ์พันธุ์. (2541). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โนรี ท่วมจั่น. (2541). *ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- บุญชู ชาวเชียงใหม่. (2541). **การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ.(2537). **การวัดสถานะทางสุขภาพ: การสร้างมาตราส่วนประมาณค่าและแบบสอบถาม.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ภาพพิมพ์.
- ประนัดดา จำแก้ว. (2537). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือบาดเจ็บอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน ในจังหวัดสระบุรี.** วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยะวรรณ ประคุณคงชัย.(2533). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐ: ศึกษากรณี จังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยประชากรและสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พวงทิพย์ เสงี่ยมือง. (2533). **การบริการการพยาบาล.** กรุงเทพฯ: กองวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- พงษ์ศักดิ์ วิทยากร. (2533). **การบริหารโรงพยาบาลเอกชน ใน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารโรงพยาบาล.** นนทบุรี :มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พระราชบัญญัติเทศบาล. ( 2496). (และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546)
- ฟาริดา อิบราฮิม. (2537). **สาระการบริหารการพยาบาล.** กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รองรัตน์ ประเสริฐสุข. (2534). **การศึกษาเวลาและความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิทยาศาสตร์ป้องกันและสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** รายงานการวิจัยสำนักงานประกันสังคม.
- วรรณวิไล จันทราภา. (2527). **การบริหารโรงพยาบาล.** นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิภาวดี ธนังเจริญลาภ. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา.** ปริญญานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต สาขา

การบริหารการศึกษา, บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศศิวิมล สันติเวชกุล. (2540). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน.**

วิทยานิพนธ์พัฒน บริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการวิเคราะห์และวางแผนทาง  
สังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิริพร ปรางประสิทธิ์. (2536) . **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน**

**ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533.**

วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิต  
วิทยาลัยมหิดล.

ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และดวงสมร บุญผดุง. (2532). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

**ด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป.** รายงานการวิจัย กอง

โรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข.

สถิต วงศ์สุวรรณค์. (2525). **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บำรุงสาส์น.

สมพร ตั้งสะสม. (2539). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการ**

**บริการทางการแพทย์ภายใต้ พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 กรณีประสบภัย**

**อันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน.** วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรม

หาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุจิตรา นิลเลิศ. (2539). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัด**

**สุพรรณบุรี.** สุพรรณบุรี: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2534). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ภาพ

พิมพ์.

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2530). **คู่มือการบริหารงานฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาล**

**ศูนย์และ โรงพยาบาลทั่วไป.** กรุงเทพฯ : สหประชาพานิชย์.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล**

**อำนาจเจริญ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร

โรงพยาบาล, คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

อาทิตย์ อุไรรัตน์และอดุลย์ศักดิ์ ธีระจินดา. (2527). **การบริหารโรงพยาบาล1.** นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

Aday,L.A.,& Anderson, R. (1975). *Access to medical care,* Ann Arbor Michigan: Health

Administration Press.

Dallett, K.(1969). *Problems of psychology.* New York: John Wiley and Sons.Inc.

- Davis, K. (1967). *Human relation at work : The dynamic of organizational behavior*. New York: Mc.Graw-Hill.
- Garrison, K.C. , & Magoon, R.(1972). *Educational psychology*. Ohio: Charles E. Morrill Publishing century-crofts.
- Grant,C. (1973). *Hospital management*. New York: Churchill Livingstone Inc.
- Huse, E.F., & Bowditch, J.L. (1977). *Behavior in organization: A system approach to managing*. (2 th ed.). Sydney : Addison Wesky.
- Kane, R.L., Maciejewski, M., & Finch, M.(1997) The relationship of patient satisfaction with care and clinical outcomes. *Medical care*,35(7), pp. 714-730.
- Knech, D., Crutchfield, R.S. & Ballachey, E.L.(1962). *Individual in society*. New york:Mc Graw-Hill.Inc.
- Lynch,J., & Schuler,D.(1990). Consumer evaluation of the quality of hospital services form an economics of information perspective. *Journal of health care marketing*. **10**(6), pp.16-22.
- Mariner,A.(1992). *Guide to nursing management*. (4 th ed.). St.Louis:The C.V.Mosby
- McGibony, J.R.(1969). *Principle of hospital administration*. (2 nd ed.). New York:G.P.Putnom 's Sons.
- Milett,J.D.(1954). *Management in the public service*. New York:Mc Graw-Hill.
- Morse,N.C. (1953).*Satisfaction in white collar job*. Ann: University of Michigan Press.
- Mullin, L.J.(1985). *Management and organization behavior*. London: Pitman.
- Newman,R.D., Gloyd,S.,Nyangezi,J.M.,Machobo,F., & Muiser,J.(1998). Satisfaction with outpatient health care services in Manica province, Mozambique. *Health policy and planning*. **13**(2), pp. 174-180.
- Segall,A., & Burnett, M.(1980). Patient evaluation of physician role performance. *Science and medicine*. **14**, pp. 269-278.
- Vroom,W.H.(1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Yamane, Taro.(1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.

## ผู้วิจัย

ชื่อ	นางวิไลรัตน์ สีเหมือน
วันเกิด	วันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ. 2505
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	9/65 หมู่บ้านรามนุช 14 หมู่ที่ 6 ตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2540-2541	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาเพิ่ม จังหวัดนครนายก
พ.ศ. 2541-2547	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงเนิน จังหวัดระยอง
พ.ศ. 2547-ปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำจังหวัดระยอง หัวหน้ากลุ่มงานพรรคการเมือง ระดับ 7 สำนักงาน คณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดระยอง
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดระยอง ศาลากลางหลังเก่า ถนนตากสินมหาราช ตำบลท่าประดู่ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
รางวัลที่เคยได้รับ	ข้าราชการดีเด่นประจำปี พ.ศ. 2546 บริหารงานจนได้รับรางวัลองค์การบริหารส่วนตำบลดีเด่นระดับ จังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบลดีเด่นอันดับ 2 ระดับเขต
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2523 จบมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสิงหราชพิทยาคม เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ปริญญาตรีรัฐศาสตร์ บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย รามคำแหง กรุงเทพมหานคร



บทสรุปเนื้อหาวิชาค้นคว้าอิสระ

การรับรู้ต่อการจัดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ:

กรณีศึกษาศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง

**THE PERCEPTION OF SERVICE MANAGEMENT ON CUSTOMER  
SATISFACTION:**

**A CASE STUDY OF NEARNPHAYOM HEALTH CARE CENTRE,  
RAYONG PROVINCE**

วิไลรัตน์ สีเหมือน

**VILAIRAT SEEMUAN**

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

พ.ศ. 2549

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์. (2542). *ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กมลศรี เตชะจำเริญสุข. (2536). *ความพึงพอใจของผู้ประกันสังคมที่มารับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เกษร อังสุสิงห์. (2537). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการทันตกรรมในโรงพยาบาลของรัฐ และเอกชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จรรยา ศิริพร. (2537). *ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาด*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จำป็น ชาญชัยและสิทธิชัย จันทร์สีคำ. (2539). *ภาพลักษณ์ของสถานบริการสาธารณสุขต่อการให้บริการประชาชนด้านการรักษาพยาบาลในจังหวัดตรัง*. รายงานการวิจัย กองสาธารณสุขภูมิภาค, กระทรวงสาธารณสุข.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทรงวิทย์ วงศ์พันธุ์. (2541). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โนรี ท่วมจั่น. (2541). *ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- บุญชู ชาวเชียงขาว. (2541). *การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

- ประภาเพ็ญ สุวรรณ.(2537). **การวัดสถานะทางสุขภาพ: การสร้างมาตราส่วนประมาณค่าและแบบสอบถาม.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ภาพพิมพ์.
- ประนัดดา จ่างแก้ว. (2537). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือบาดเจ็บอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน ในจังหวัดสระบุรี.** วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการสื่อสาระห์และวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยะวรรณ ประคุณคงชัย.(2533). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐ: ศึกษากรณี จังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยประชากรและสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พวงทิพย์ เสงี่ยมือง. (2533). **การบริหารการพยาบาล.** กรุงเทพฯ: กองวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- พงษ์ศักดิ์ วิทยากร. (2533). **การบริหารโรงพยาบาลเอกชน ใน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารโรงพยาบาล.** นนทบุรี :มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พระราชบัญญัติเทศบาล. ( 2496). (และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546)
- ฟาริดา อิบราฮิม. (2537). **สาระการบริหารการพยาบาล.** กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รองรัตน์ ประเสริฐสุข. (2534). **การศึกษาเวลาและความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาศษศาสตร์ป้องกันและสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** รายงานการวิจัยสำนักงานประกันสังคม.
- วรรณวิไล จันทราภา. (2527). **การบริหารโรงพยาบาล.** นนทบุรี:มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2538). **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา.** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- วิภาวดี ธนังเจริญลาภ. (2543). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา.** ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ศศิวิมล สันติเวชชกุล. (2540). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน.** วิทยานิพนธ์พัฒน บริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริพร ปรางประสิทธิ์. (2536). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน ณ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัยมหิดล.
- ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และดวงสมร บุญผดุง. (2532). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป.** รายงานการวิจัย กองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข.
- สถิต วงศ์สวรรค์. (2525). **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บำรุงสาส์น.
- สมพร ตั้งสะสม. (2539). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ภายใต้ พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 กรณีประสบภัยอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน.** วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศุจิตรา นิลเลิศ. (2539). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสุพรรณบุรี.** สุพรรณบุรี: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2534). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2530). **คู่มือการบริหารงานฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์และ โรงพยาบาลทั่วไป.** กรุงเทพฯ : สหประชาพาณิชย์.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล, คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อาทิตย์ อุไรรัตน์และอดุลย์ศักดิ์ ธีระจินดา. (2527). **การบริหารโรงพยาบาล.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- Aday,L.A.,& Anderson, R. (1975). *Access to medical care.* Ann Arbor Michigan: Health Administration Press.
- Dallett, K.(1969). *Problems of psychology.* New York: John Wiley and Sons.Inc.

- Davis, K. (1967). *Human relation at work : The dynamic of organizational behavior*. New York: Mc.Graw-Hill.
- Garrison, K.C. , & Magoon, R.(1972). *Educational psychology*. Ohio: Charles E. Morrill Publishing century-crofts.
- Grant,C. (1973). *Hospital management*. New York: Churchill Livingstone Inc.
- Huse, E.F., & Bowditch, J.L. (1977). *Behavior in organization: A system approach to managing*. (2 th ed.). Sydney : Addison Wesky.
- Kane, R.L., Maciejewski, M., & Finch, M.(1997) The relationship of patient satisfaction with care and clinical outcomes. *Medical care*,35(7), pp. 714-730.
- Knech, D., Crutchfield, R.S. & Ballachey, E.L.(1962). *Individual in society*. New york:Mc Graw-Hill.Inc.
- Lynch,J., & Schuler,D.(1990). Consumer evaluation of the quality of hospital services form an economics of information perspective. *Journal of health care marketing*. **10**(6), pp.16-22.
- Mariner,A.(1992). *Guide to nursing management*. (4 th ed.). St.Louis:The C.V.Mosby
- McGibony, J.R.(1969). *Principle of hospital administration*. (2 nd ed.). New York:G.P.Putnom 's Sons.
- Milett,J.D.(1954). *Management in the public service*. New York:Mc Graw-Hill.
- Morse,N.C. (1953).*Satisfaction in white collar job*. Ann: University of Michigan Press.
- Mullin, L.J.(1985). *Management and organization behavior*. London: Pitman.
- Newman,R.D., Gloyd,S.,Nyangezi,J.M.,Machobo,F., & Muiser,J.(1998). Satisfaction with outpatient health care services in Manica province, Mozambique. *Health policy and planning*. **13**(2), pp. 174-180.
- Segall,A., & Burnett, M.(1980). Patient evaluation of physician role performance. *Science and medicine*. **14**, pp. 269-278.
- Vroom,W.H.(1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Yamane, Taro.(1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: **Harper and Row**.