



ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้ป่วยจำนวน 350 คน ได้แบ่ง  
ผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับเวลา และลักษณะการใช้บริการในชั้นตอน

ต่าง ๆ ของการมารับบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วย

นอกของโรงพยาบาล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

- เพศ พบว่า มีเพศหญิงและเพศชายจำนวนใกล้เคียงกัน คือเพศหญิงร้อยละ 54.3 และเพศชายร้อยละ 45.7
- อายุ พบว่า ผู้ป่วยอายุน้อยที่สุด 15 ปี และอายุมากที่สุด 65 ปี ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี ร้อยละ 45.4 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30 - 39 ปี ร้อยละ 32.9 อายุเฉลี่ยที่มารับบริการคือ 31.2 ปี
- สถานภาพสมรส พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สมรสแล้ว ร้อยละ 66.9
- ระดับการศึกษา พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ระดับประถมศึกษาปีที่ 1-4 ร้อยละ 33.7 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 ร้อยละ 15.4
- ลักษณะอาชีพ พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่ทำงานด้านพาณิชยกรรมมากที่สุด ร้อยละ 48.9 รองลงมาคือทำงานเป็นลูกจ้างชั่วคราวของรัฐบาล ร้อยละ 35.7
- รายได้ พบว่าผู้ป่วยมีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 800 - 20,402 บาท ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,000 - 2,999 บาท มากที่สุด คือ ร้อยละ 55.7 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,619 บาท

- ที่อยู่อาศัย พบว่าผู้ป่วยอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลมีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 42.3 และ 40.6 ตามลำดับ
- สถานที่ทำงาน พบว่าผู้ป่วยที่มีสถานที่ทำงานในเขตเทศบาลมารับการรักษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.9
- การมารับบริการตรวจรักษา พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่เคยมารับบริการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลพุทธชินราช ร้อยละ 55.7
- สถานพยาบาลที่ใช้บริการเวลาเจ็บป่วย พบว่าผู้ป่วยใช้บริการของโรงพยาบาลพุทธชินราชมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมาคือ โรงพยาบาลเอกชน / คลินิกภายในจังหวัด และร้านขายยา คิดเป็นร้อยละ 29.1 และ 13.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ป่วยรวมทั้งสิ้น	350	100.0
เพศ		
ชาย	160	45.7
หญิง	190	54.3
อายุ		
15-19 ปี	20	5.7
20-29 ปี	159	45.4
30-39 ปี	115	32.9
40-49 ปี	34	9.7
50-59 ปี	19	5.4
60 ปีขึ้นไป	3	0.9
Mean = 31.2	S.D. = 9.3	Min = 15.0    Max = 65.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	107	30.6
คู่	234	66.9
หม้าย, หย่า, แยกกันอยู่	9	2.5
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	1	0.3
ป.1-ป.4	118	33.7
ป.5-ป.7	48	13.7
ม.1-ม.3	51	14.6
ม.4-ม.6	54	15.4
ประกาศนียบัตร / อาชีวศึกษา	48	13.7
อนุปริญญา	17	4.9
ปริญญาตรีขึ้นไป	13	3.7
ลักษณะอาชีพ		
พาณิชย์	171	48.9
อุตสาหกรรม	55	15.7
ลูกจ้างชั่วคราวของรัฐบาล	124	35.7
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,999	74	21.1
2,000-2,999	195	55.7
3,000-3,999	52	14.9
4,000-4,999	12	3.4
5,000-9,999	14	4.0
มากกว่าหรือเท่ากับ 10,000	3	0.9

Mean = 2,619.1    S.D. = 1,594.4    Min = 800.0    Max = 20,402.0

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ที่อยู่อาศัย</b>		
เขตเทศบาล	148	42.3
นอกเขตเทศบาล	142	40.6
อำเภออื่น	46	13.1
ต่างจังหวัด	14	4.0
<b>สถานที่ทำงาน</b>		
เขตเทศบาล	262	74.9
นอกเขตเทศบาล	56	16.0
อำเภออื่น	22	6.3
ต่างจังหวัด	10	2.9
<b>การมารับบริการตรวจรักษาที่</b>		
<b>โรงพยาบาลพุทธชินราช</b>		
เคย	195	55.7
ไม่เคย	155	44.3
<b>สถานพยาบาลที่ใช้บริการเวลาเจ็บป่วย</b>		
โรงพยาบาลพุทธชินราช	156	44.6
รพ./สถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆของรัฐ	45	12.9
รพ. เอกชน/คลินิกภายในจังหวัด	102	29.1
รพ. เอกชน/คลินิกต่างจังหวัด	1	0.3
ร้านขายยา	46	13.1

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับเวลาและลักษณะการใช้บริการในชั้นตอนต่าง ๆ ของการมารับบริการ

การลงทะเบียน ผู้ป่วยที่มารับการตรวจรักษา ต้องทำบัตรใหม่ หรือยื่นบัตรเก่าที่แผนกเวชระเบียนตักผู้ป่วยนอก จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยใช้เวลาระหว่าง 1-40 นาที โดยส่วนใหญ่จะใช้เวลา 1 - 5 นาที คิดเป็นร้อยละ 89.7 ค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้ทำบัตร = 3.9 นาที รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เวลาที่ใช้ในการลงทะเบียน.

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1 - 5	314	89.7
6 - 10	30	8.6
11 - 15	4	1.1
16 นาทีขึ้นไป	2	0.6
รวม	350	100.0

Mean = 3.9 S.D. = 3.2 Min = 1.0 Max = 40.0

การรอคอยการคัดกรอง เมื่อผู้ป่วยทำบัตรเสร็จก็จะ ไปนั่งรอคอยที่หน้าห้องตรวจ  
แผนกต่าง ๆ เพื่อรอให้พยาบาลที่ทำหน้าที่ screening เรียกผู้ป่วยมาซักประวัติการเจ็บ  
ป่วย จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยใช้เวลาคอยระหว่าง 1 - 110 นาที โดยส่วนใหญ่จะใช้  
เวลา 1 - 5 นาที คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาคือ 6 - 10 นาที คิดเป็นร้อยละ  
23.4 ค่าเฉลี่ยของเวลาในการคอยเพื่อคัดกรอง = 9.8 นาที สำหรับผู้ป่วยที่รอคอยนานถึง  
110 นาที นั้น เป็นผู้ป่วยที่มาขึ้นบัตร แล้วไปทำธุระที่อื่น เสร็จแล้วจึงมานั่งรอเรียกชื่อ  
รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เวลาที่ใช้ในการรอคอยการคัดกรอง

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1 - 5	185	52.9
6 - 10	82	23.4
11 - 15	32	9.1
16 - 20	17	4.9
21 - 25	10	2.9
26 นาทีขึ้นไป	24	6.9
รวม	350	100.0

Mean = 9.8 S.D. = 14.0 Min. = 1.0 Max. = 110.0

การคัดกรองผู้ป่วย ผู้ป่วยจะได้รับการซักประวัติการเจ็บป่วยจากพยาบาลประจำห้องตรวจของแผนกต่าง ๆ พร้อมทั้งชั่งน้ำหนัก วัดอุณหภูมิของร่างกาย ซีพจร หายใจ และความดันโลหิต จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยใช้เวลาระหว่าง 1 - 5 นาที โดยส่วนใหญ่ใช้เวลา 1 นาที คิดเป็นร้อยละ 42.3 ค่าเฉลี่ยของเวลาในการคัดกรอง 1.9 นาที รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เวลาที่ใช้ในการคัดกรอง

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1	148	42.3
2	123	35.1
3	58	16.6
4	12	3.4
5	9	2.6
รวม	350	100.0

Mean = 1.9 S.D. = 1.0 Min. = 1.0 Max. = 5.0

การรอคอยตรวจโรค หลังจากผ่านการคัดกรองแล้ว ผู้ป่วยต้องพบแพทย์ เพื่อรับการตรวจรักษา ซึ่งพบว่าผู้ป่วยใช้เวลาคอยอยู่ระหว่าง 1-148 นาที โดยส่วนใหญ่ใช้เวลา 1 - 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 43.4 ค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้คอยตรวจโรค = 22.4 นาที รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงเวลาที่ใช้รอคอยตรวจโรค

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1 - 10	152	43.4
11 - 20	60	17.1
21 - 30	41	11.7
31 - 40	41	11.7
41 - 50	16	4.6
51 - 60	18	5.1
61 นาทีขึ้นไป	22	6.3
รวม	350	100.0

Mean = 22.4    S.D. = 23.5    Min. = 1.0    Max. = 148.0



การตรวจรักษา จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยใช้เวลาพบแพทย์ เพื่อรับการตรวจรักษา อยู่ระหว่าง 2 -30 นาที โดยส่วนใหญ่ใช้เวลา 4-6 นาที คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาคือ 1 -3 นาที คิดเป็นร้อยละ 26.0 ค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้ในการตรวจรักษา = 4.8 นาที รายละเอียดตารางที่ 6

ตารางที่ 6 เวลาที่ใช้ในการตรวจรักษา

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1 - 3	91	26.0
4 - 6	211	60.3
7 - 9	30	8.6
10 นาทีขึ้นไป	18	5.1
รวม	350	100.0

Mean = 4.8    S.D. = 2.4    Min. = 2.0    Max. = 30.0

การรอคอยยื่นใบสั่งยา เมื่อได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์แล้ว ผู้ป่วยจะได้รับใบสั่งยา ซึ่งผู้ป่วยจะนำมายื่นให้เจ้าหน้าที่ห้องยาจัดยาให้ จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ป่วยยื่นใบสั่งยาโดยไม่ต้องคอยจำนวน 245 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมา 1 นาที คิดเป็นร้อยละ 24.9 ค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้คอยเพื่อยื่นใบสั่งยา = 1.1 นาที รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 เวลาที่ใช้รอคอยยื่นใบสั่งยา

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
ไม่ต้องคอย	245	70.0
1	87	24.9
2	18	5.1
รวม	350	100.0

Mean = 1.1    S.D. = 0.4    Min. = 1.0    Max. = 2.0

การรอคอยรับยา เริ่มจับเวลาตั้งแต่เจ้าหน้าที่ห้องยาได้รับสั่งยาจนกระทั่งผู้ป่วยได้รับยา จากการศึกษาพบว่าผู้ป่วยใช้เวลาอยู่ระหว่าง 1 - 17 นาที โดยส่วนใหญ่ใช้เวลา 1 - 5 นาที คิดเป็นร้อยละ 65.7 ค่าเฉลี่ยของเวลารอรับยา = 5.6 นาที รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 เวลาที่ใช้รอคอยรับยา

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1 - 5	230	65.7
6 - 10	93	26.6
11 - 15	24	6.8
16 นาทีขึ้นไป	3	0.9
รวม	350	100.0

Mean = 5.6    S.D. = 3.6    Min. = 1.0    Max. = 17.0

การตรวจทางห้องปฏิบัติการ เริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยยื่นใบตรวจทางห้องปฏิบัติการให้กับเจ้าหน้าที่ จนได้รับผลการตรวจ จากการศึกษาพบว่า มีผู้ป่วยได้รับการตรวจจำนวน 23 คน จากผู้ป่วยทั้งหมด 350 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ผู้ป่วยใช้เวลาในการตรวจอยู่ระหว่าง 10 - 110 นาที โดยส่วนใหญ่ใช้เวลา 1 - 15 นาที คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาคือ 16 - 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 34.8 ค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้ตรวจทางห้องปฏิบัติการ = 28.3 นาที รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 เวลาที่ใช้ในการตรวจทางห้องปฏิบัติการ

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1 - 15	11	47.8
16 - 30	8	34.8
31 - 45	1	4.4
46 นาทีขึ้นไป	3	13.0
รวม	23	100.0

Mean = 28.3 S.D. = 28.3 Min. = 10.0 Max. = 110.0



การตรวจทางรังสี จากการศึกษาพบว่า มีผู้ป่วยได้รับการตรวจทางรังสีจำนวน 14 คน จากผู้ป่วยทั้งหมด 350 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ผู้ป่วยใช้เวลาในการตรวจอยู่ระหว่าง 15 - 30 นาที โดยส่วนใหญ่นิยมนำใช้เวลา 16 - 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 64.3 ค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้ตรวจทางรังสี = 19.1 รายละ เที่ยดตั้งตารางที่ 10

ตารางที่ 10 เวลาที่ใช้ในการตรวจทางรังสี

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1 - 15	5	35.7
16 - 30	9	64.3
รวม	14	100.0

Mean = 19.1 S.D. = 4.1 Min. = 15.0 Max. = 30.0

การทำผ่าตัด (เล็ก) จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยใช้เวลาในการทำผ่าตัดอยู่  
ระหว่าง 13 - 205 นาที โดยส่วนใหญ่ใช้เวลา 16 - 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 44.5  
ค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้ในการทำผ่าตัด = 46.3 นาที รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 เวลาที่ใช้ในการทำผ่าตัดเล็ก

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1 - 15	2	22.2
16 - 30	4	44.5
31 นาทีขึ้นไป	3	33.3
รวม	9	100.0

Mean = 46.3    S.D. = 61.0    Min. = 13.0    Max. = 205.0

การฉีดยา - ทำแผล จากการศึกษาพบว่า มีผู้ป่วยรับการฉีดยา 5 คน ใช้เวลาอยู่ระหว่าง 1 - 5 นาที และมีผู้ป่วยรับการทำแผล 1 คน ใช้เวลา 16 นาที ค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้ในห้องฉีดยา = 5 นาที รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 เวลาที่ใช้ในห้องฉีดยา

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1 - 5	5	83.3
6 นาทีขึ้นไป	1	16.7
รวม	6	100.0

Mean = 5.0 S.D. = 5.7 Min. = 1.0 Max. = 16.0

เวลาทั้งหมดที่ใช้ในการมารับบริการ จากการศึกษาผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษาตั้งแต่ขั้นตอนแรก คือ ติดต่อทำบัตรจนได้รับยากลับบ้าน พบว่าผู้ป่วยใช้เวลาอยู่ระหว่าง 13 - 232 นาที โดยส่วนใหญ่ใช้เวลา 31 - 60 นาที คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาคือ 1 - 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 29.4 ค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้ในการมารับบริการ = 53.0 นาที และผู้ป่วยที่ใช้เวลามากถึง 232 นาที เป็นผู้ป่วยที่แพทย์นัดทำผ่าตัดในช่องบ่า ทำให้เวลาที่ใช้บริการมากขึ้น รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 เวลาทั้งหมดที่ผู้ป่วยใช้ในการมารับบริการ

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1 - 30	103	29.4
31 - 60	145	41.4
61 - 90	57	16.3
91 - 120	24	6.9
121 - 150	14	4.0
151 นาทีขึ้นไป	7	2.0
รวม	350	100.0

Mean = 53.0 S.D. = 34.6 Min. = 13.0 Max. = 232.0



จำนวนผู้ป่วยตามแผนกที่มารับบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยมารับการตรวจรักษาแผนกอายุรกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.9 รองลงมาคือแผนกศัลยกรรมกระดูก คิดเป็นร้อยละ 11.7 รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่มารับบริการแยกตามแผนก

แผนก	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
อายุรกรรม	220	62.9
ศัลยกรรมกระดูก	41	11.7
ศัลยกรรม	28	8.0
ตา	23	6.6
สูติ - นรีเวชกรรม	15	4.3
หู คอ จมูก	14	4.0
ศัลยกรรมทางเดินปัสสาวะ	6	1.7
ศัลยกรรมประสาท	2	.6
ศัลยกรรมตกแต่ง	1	.3
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

### ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาล

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก จะนำเสนอความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของฝ่ายเวชระเบียน ห้องตรวจโรค และ ห้องจ่ายยา ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความสะอาด มนุษยสัมพันธ์ การประสานงาน คุณภาพ การบริการ และข้อมูลที่ได้รับ ตลอดจนปัญหาอุปสรรค และ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

#### ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของฝ่ายเวชระเบียน

1. ความพึงพอใจต่อความสะอาด จากระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อ บริการของฝ่ายเวชระเบียน ในด้านความสะอาด พบว่า ผู้ป่วยพอใจกับการบริการของ เจ้าหน้าที่ จำนวนเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 65.4 และ 60.0 ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยของความ พึงพอใจ อยู่ในระดับสูง คือ เท่ากับ 3.73 และ ไม่พอใจเกี่ยวกับการรอคอยร้อยละ 18.9 โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.47 รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อความสะอาดในฝ่ายเวชระเบียน

ความสะอาด	พอใจมาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
1. การรอคอย	9.7	57.4	8.6	18.9	5.4	3.47
2. การบริการ	8.9	65.4	16.6	8.6	0.6	3.73
3. จำนวนเจ้าหน้าที่	10.9	60.0	21.7	6.9	0.6	3.73

2. ความพึงพอใจต่อมนุษยสัมพันธ์ ผู้ป่วยพอใจกับการพูดจาของเจ้าหน้าที่มาก ถึงร้อยละ 73.1 นอกนั้นพอใจในเรื่องของการแสดงท่าทาง การแสดงอารมณ์ และความ เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ เท่ากับร้อยละ 67.4, 64.3 และ 57.7 ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละข้ออยู่ในระดับสูง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้ป่วย รายละเอียดตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมนุษยสัมพันธ์ในฝ่ายเวชระเบียน

มนุษยสัมพันธ์	พอใจมาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
การแสดงท่าทาง	7.4	67.4	15.4	7.4	2.3	3.70
การพูดจา	14.9	73.1	6.6	4.3	1.1	3.96
ความเป็นกันเอง	10.6	57.7	22.6	8.0	1.1	3.68
การแสดงอารมณ์	14.9	64.3	13.7	6.0	1.1	3.86

3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ผู้ป่วยพอใจต่อคุณภาพของบริการเกี่ยวกับการเขียนประวัติถูกต้องมากที่สุด คือ พอใจมากร้อยละ 21.4 และพอใจ 67.1 โดยค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง คือ 4.04 และพอใจกับการช่วยแก้ปัญหา และความกระตือรือร้นในการบริการ ร้อยละ 63.4 และ 55.7 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง และปานกลางคือ 3.71 และ 3.63 รายละเอียดตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการในฝ่ายเวชระเบียน

คุณภาพการบริการ	พอใจมาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
การเขียนประวัติ	21.4	67.1	6.6	4.0	0.9	4.04
ความกระตือรือร้น	9.4	55.7	24.6	9.4	1.1	3.63
การช่วยแก้ปัญหา	6.6	63.4	24.7	5.4	0.0	3.71

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ ผู้ป่วยพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับความเข้าใจในคำแนะนำมากที่สุด คือ พอใจมากร้อยละ 23.7 และพอใจร้อยละ 62.9 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงสุดคือ 4.05 นอกนั้นพอใจกับความชัดเจนของคำแนะนำและความพร้อมในการให้คำแนะนำเท่ากับร้อยละ 76.0 และ 75.1 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อข้อมูลที่ได้รับในฝ่ายเวชระเบียน

ข้อมูลที่ได้รับ	พอใจมาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
ความพร้อมในการให้คำแนะนำ	10.0	75.1	10.6	4.0	0.3	3.91
ความชัดเจนของคำแนะนำ	10.9	76.0	9.4	3.4	0.3	3.94
ความเข้าใจในคำแนะนำ	23.7	62.9	8.6	4.6	0.3	4.05

#### ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของห้องตรวจโรค

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวก ผู้ป่วยส่วนใหญ่พอใจกับความพร้อมในการให้บริการ และการจัดระบบการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง คือ 3.96 และ 3.93 ตามลำดับ และไม่พอใจและไม่พอใจมากกับการรอคอยถึงร้อยละ 29.4 และ 17.4 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของการรอคอยต่ำที่สุดเท่ากับ 2.90 รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อความสะดวกในห้องตรวจโรค

ความสะดวก	พอใจมาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
การรอคอย	6.0	42.3	4.9	29.4	17.4	2.90
ความพร้อมในการให้บริการ	12.6	75.1	9.1	2.3	0.9	3.96
การจัดระบบการให้บริการ	9.1	78.0	10.0	2.6	0.3	3.93

2. ความพึงพอใจต่อมนุษยสัมพันธ์ ผู้ป่วยส่วนใหญ่พอใจกับมนุษยสัมพันธ์ของแพทย์ ได้แก่ การแสดงอารมณ์ของแพทย์ ความสนใจของแพทย์ โดยค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง 4.04 และ 3.90 ส่วนมนุษยสัมพันธ์ของพยาบาล ผู้ป่วยส่วนใหญ่ร้อยละ 78.9 พอใจกับความเป็นกันเองของพยาบาล และร้อยละ 68.6 พอใจกับการพูดจาของพยาบาล และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง รายละเอียดตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ร้อยละ ของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมนุษยสัมพันธ์ในห้องตรวจโรค

มนุษยสัมพันธ์	พอใจมาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
ความสนใจของแพทย์	12.9	69.7	12.9	4.3	0.3	3.90
การแสดงอารมณ์ของแพทย์	21.1	65.1	11.1	1.4	1.1	4.04
ความเป็นกันเองของพยาบาล	8.0	78.9	11.4	1.7	0.0	3.93
การพูดจาของพยาบาล	15.7	68.6	12.3	2.9	0.6	3.96



3. ความพึงพอใจต่อการประสานงาน ผู้ป่วยพอใจกับการตรวจโรคจากแพทย์ตามที่ต้องการ ร้อยละ 76.6 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงเท่ากับ 3.94 และพอใจกับความเต็มใจของแพทย์ในการตรวจโรคอื่นๆ ร้อยละ 42.9 ขณะที่ไม่แน่ใจถึงร้อยละ 34.9 โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.41 รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการประสานงานในท้องตรวจโรค

การประสานงาน	พอใจมาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
ผู้ป่วยได้รับการตรวจโรคตามต้องการ	10.0	76.6	10.9	2.6	0.0	3.94
ความเต็มใจของแพทย์ในการตรวจโรคอื่น ๆ	7.7	42.9	34.9	12.3	2.3	3.41

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ผู้ป่วยเกินครึ่ง เล็กน้อยพอใจกับการตรวจของแพทย์ ร้อยละ 54.0 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.61 และผู้ป่วยส่วนใหญ่พอใจกับความสามารถของแพทย์ โดยพอใจร้อยละ 52.6 และพอใจมาก ร้อยละ 25.7 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง คือ 3.94 รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการในท้องตรวจโรค

คุณภาพการบริการ	พอใจมาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
การตรวจของแพทย์	10.3	54.0	22.9	12.3	0.6	3.61
ความสามารถของแพทย์	25.7	52.6	13.7	6.3	1.7	3.94

5. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ ผู้ป่วยส่วนใหญ่พอใจกับคำแนะนำของพยาบาลมากที่สุด ถึงร้อยละ 78.3 ตามด้วยคำแนะนำของแพทย์ และการวินิจฉัยของแพทย์ตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงทุกข้อ รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อข้อมูลที่ได้รับในห้องตรวจโรค

ข้อมูลที่ได้รับ	พอใจมาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
คำแนะนำของแพทย์	16.0	60.0	7.7	15.7	0.6	3.75
การวินิจฉัยของแพทย์	25.7	51.1	8.6	12.6	2.0	3.86
คำแนะนำของพยาบาล	7.1	78.3	10.6	4.0	0.0	3.89

#### ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อบริการห้องจ่ายยา

1. ความพึงพอใจต่อความสะอาด ผู้ป่วยพอใจกับการรอกคอยค่อนข้างต่ำถึงร้อยละ 49.7 ขณะที่ไม่พอใจถึงร้อยละ 21.1 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.47 และพอใจกับความเป็นระเบียบของห้องยาได้รับบริการแล้วไม่สับสน ร้อยละ 74.3 โดยค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 3.99 รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อความสะอาดในห้องจ่ายยา

ความสะอาด	พอใจมาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
การรอกคอย	15.1	49.7	8.3	21.1	5.7	3.47
ความเป็นระเบียบ	14.3	74.3	7.7	3.4	0.3	3.99



2. ความพึงพอใจต่อมนุษย์สัมพันธ์ ผู้ป่วยส่วนใหญ่พอใจกับการพูดจาของเจ้าหน้าที่มากที่สุด ร้อยละ 83.4 รองลงมาคือ การแสดงสีหน้า การแสดงอารมณ์ และการวางตัว ตามลำดับโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงทุกข้อ รายละเอียดตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมนุษย์สัมพันธ์ในท้องจ่ายยา

มนุษย์สัมพันธ์	พอใจมาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
การแสดงสีหน้า	10.9	76.0	10.3	2.3	0.6	3.94
การวางตัว	5.7	62.9	27.4	4.0	0.0	3.70
การพูดจา	8.0	83.4	7.4	1.1	0.0	3.98
การแสดงอารมณ์	8.6	71.4	16.6	2.9	0.6	3.85

3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ผู้ป่วยส่วนใหญ่พอใจกับความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการจัดยาได้ตามใบสั่งยาของแพทย์ ความระมัดระวังในการจัดยาและการจ่ายยา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ป่วยพอใจมากกับความระมัดระวังในการจ่ายยาถึงร้อยละ 32.0 และพบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อคุณภาพในแต่ละด้านอยู่ในระดับสูงทั้งสิ้น รายละเอียดตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการในท้องจ่ายยา

คุณภาพการบริการ	พอใจมาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
การจัดยาได้ตามใบสั่งยา	16.6	75.1	7.1	0.6	0.6	4.07
ความระมัดระวังในการจัดยา	10.6	73.7	14.6	0.9	0.3	3.93
ความระมัดระวังในการจ่ายยา	32.0	47.7	16.3	3.7	0.3	4.07

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ ผู้ป่วยพอใจกับความชัดเจนของผลแลกยามากที่สุด และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.06 แต่ผู้ป่วยไม่พอใจคำแนะนำวิธีการใช้ยา และคำแนะนำการรับบริการสูงถึงร้อยละ 40.6 และ 28.6 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ 2.43 และ 3.25 ตามลำดับ จากผลดังกล่าวแสดงว่า ผู้ป่วยไม่มีโอกาสได้ซักถามเจ้าหน้าที่จึงทำให้รู้สึกไม่พอใจกับคำแนะนำที่ควรจะได้จากเจ้าหน้าที่ หรือเป็นเพราะผู้ป่วย ไม่กล้าเข้าไปถามเจ้าหน้าที่ รายละเอียดตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อข้อมูลที่ได้รับในห้องจ่ายยา

ข้อมูลที่ได้รับ	พอใจมาก	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก	ค่าเฉลี่ย
คำแนะนำการรับบริการ	6.0	52.0	8.0	28.6	5.4	3.25
คำแนะนำวิธีการใช้ยา	5.7	20.6	8.9	40.6	24.3	2.43
ความชัดเจนของผลแลกยา	22.3	66.9	6.9	3.1	0.9	4.06

ความพึงพอใจที่มีต่อบริการในฝ่ายเวชระเบียน ห้องตรวจโรค และห้องจ่ายยา

ความพึงพอใจที่มีต่อบริการในฝ่ายเวชระเบียน พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง 3 ด้าน คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.96$ ) มนุษย์สัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.80$ ) และคุณภาพของบริการ ( $\bar{X} = 3.79$ ) ส่วนด้านความสะดวกพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.64$ )

ความพึงพอใจที่มีต่อบริการในห้องตรวจโรค พบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจคล้ายคลึงกับในฝ่ายเวชระเบียน คือ พึงพอใจปานกลางกับความสะดวก ( $\bar{X} = 3.60$ )

ความพึงพอใจที่มีต่อบริการในห้องจ่ายยา พบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจระดับสูง 3 ด้าน โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการสูงสุด ( $\bar{X} = 4.02$ ) ในขณะที่มีความพึงพอใจในเรื่องข้อมูลที่ได้รับจากห้องจ่ายยาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ ) และเป็นค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด

เมื่อมองในภาพรวมพบว่ามีความพึงพอใจต่อบุคลากรและบริการของฝ่ายเวชระเบียน ห้องตรวจโรค และห้องจ่ายยา อยู่ในระดับสูงทุกหน่วย รายละเอียดดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจที่มีบริการในด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจ	ฝ่ายเวชระเบียน		ห้องตรวจโรค		ห้องจ่ายยา	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ความสะดวก	3.64	0.68	3.60	0.61	3.73	0.72
มนุษย์สัมพันธ์	3.80	0.54	3.96	0.45	3.86	0.41
การประสานงาน	0.00	0.00	3.67	0.54	0.00	0.00
คุณภาพ	3.79	0.54	3.77	0.40	4.02	0.50
ข้อมูล	3.96	0.50	3.83	0.56	3.24	0.62
รวมเฉลี่ย	3.79	0.46	3.79	0.40	3.72	0.40
รวมทุกด้าน	$\bar{X} = 3.77$		S.D. = 0.37			

ความสัมพันธ์ระหว่าง เวลากับความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในขั้นตอนการรับบริการ  
พบว่า เวลาที่มีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจที่มีต่อเวลาในห้องตรวจโรค ส่วนเวลาที่ใช้ในฝ่ายเวชระเบียน และห้องจ่ายยา ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง เวลากับความพึงพอใจที่มีต่อเวลาที่ใช้ในขั้นตอนต่าง ๆ

เวลาที่ใช้	r	P - value
ฝ่ายเวชระเบียน	-.1069	>.01
ห้องตรวจโรค	-.1383	<.01
ห้องจ่ายยา	-.0606	>.01

#### ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของ โรงพยาบาล

ผู้ป่วยที่มาใช้บริการตรวจรักษาจำนวน 350 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลร้อยละ 23.4 ในส่วนที่เห็นว่าต้องปรับปรุงนั้น ผู้ป่วยส่วนใหญ่เสนอแนะให้แพทย์มาทำงานเร็วขึ้นและตรงเวลา ร้อยละ 35.4 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ห้องยาควรอธิบายวิธีการใช้ยา เจ้าหน้าที่ฝ่ายเวชระเบียนควรมีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพและแนะนำวิธีการใช้บริการ ร้อยละ 12.2, 12.2 และ 11.0 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของโรงพยาบาล

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
<u>การลงทะเบียน</u>		
- เจ้าหน้าที่ควรมีธยาศัยดี พุดจาสุภาพ	10	12.2
- เจ้าหน้าที่ควรแนะนำวิธีการใช้บริการ	9	11.0
- ควรทำบัตรให้เร็วขึ้น	6	7.3
- เจ้าหน้าที่ควรกรอกข้อความในเอกสารให้ครบถ้วน	1	1.2
<u>การตรวจโรค</u>		
- แพทย์ควรมาทำงานตรง เวลา	29	35.4
- แพทย์/พยาบาล ควรพุดจาสุภาพและ เป็นกันเอง	6	7.3
- แพทย์ควรตรวจให้ละเอียดมากขึ้น	3	3.7
- จัดแพทย์ตรวจเฉพาะผู้ประกันตน	2	2.4
- แพทย์ควรอธิบายเรื่องโรค การปฏิบัติตัว	1	1.2
<u>การรับยา</u>		
- ควรอธิบายวิธีการใช้ยา	10	12.2
- ควรเขียนฉลากยาให้ชัดเจน	2	2.4
- ควรระมัดระวังการจ่ายยาให้ถูกต้อง	1	1.2
<u>อื่น ๆ</u>		
- สถานที่คับแคบและ ไม่สะอาด	2	2.4
รวม	82	100.0

### ปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ

1. ผู้ป่วยประกันสังคมไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อมาขอรับบริการ เช่น ไม่ได้นำบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล หรือหนังสือรับรองจากนายจ้างมาแสดง ไม่แสดงสิทธิก่อนเข้ารับการรักษาพยาบาล ทำให้เกิดความล่าช้า และเสียเวลาในการรอรับการรักษา ในกรณีการยื่นบัตร การรอตรวจ การรับยา การถูกเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาล
2. ผู้ป่วยประกันสังคมไม่เข้าใจความครอบคลุมของกลุ่มโรคที่ได้รับการรักษา และเข้าใจว่าจะได้รับบริการฟรีทุกอย่าง เช่น ทันตกรรม การตรวจสุขภาพ การผ่าตัดบางอย่าง
3. ผู้ป่วยประกันสังคมเข้าใจว่ายาที่ได้รับเป็นยาไม่ดี ต้องการได้ยาราคาแพง เพราะก่อนหน้านี้เคยได้รับยาราคาแพง หรือในรายที่ถูกหักเบี้ยประกันสูง
4. ไม่มีคลินิกพิเศษสำหรับผู้ป่วยประกันสังคมโดยเฉพาะ ทำให้ต้องเสียเวลามากเมื่อมารับบริการ

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยจะนำมาวิเคราะห์ในประเด็นสำคัญ ๆ คือ

#### 1. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการในฝ่ายเวชระเบียน

พบว่าผู้ป่วยพึงพอใจในด้านความสะดวกในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ผู้ป่วยไม่พอใจการรอคอยเกือบหนึ่งในสี่ คือ ร้อยละ 24.3 เนื่องจากบริการในฝ่ายเวชระเบียนคือ การทำบัตรตรวจโรคของผู้ป่วยทุกคนที่มารับการตรวจรักษาที่โรงพยาบาล สำหรับผู้ป่วยประกันสังคมจะมีช่องทำบัตรร่วมกับการแจ้งบัตรเก่าหายด้วย บางครั้งผู้ป่วยมาติดต่อขอเจ้าหน้าที่ไปคืนบัตรเก่าที่ช่องเก็บบัตร อาจทำให้ผู้ป่วยไม่พอใจ เนื่องจากต้องรอนานหรือไม่เห็นเจ้าหน้าที่อยู่ประจำช่อง ส่วนบริการของเจ้าหน้าที่ทางด้านมนุษยสัมพันธ์ ข้อมูลที่ได้รับและคุณภาพการบริการผู้ป่วยพึงพอใจในระดับสูง สำหรับการใช้เวลาในฝ่ายเวชระเบียน ผู้ป่วยส่วนใหญ่ใช้เวลาในการทำบัตรโดยเฉลี่ย 4 นาที ( $\bar{X} = 3.9$ ) ซึ่งนับว่าใช้เวลารอคอยไม่นานมีผู้ป่วยเพียงร้อยละ 10.2 ที่ใช้เวลารอคอย 6 - 40 นาที ซึ่งพบว่าบางส่วนนี้เป็นผู้ป่วยที่ต้องคืนบัตรเก่า คืนรายงานเก่าซึ่งบางครั้งค้าง

อยู่ตามแผนกต่าง ๆ เพื่อรอแพทย์สรุปรายงาน ทำให้ต้องรอคอยนาน จึงเกิดความไม่พอใจ สำหรับผู้ป่วยอื่น ๆ ที่ไม่พอใจอาจเกิดจากผู้ป่วยมีความคาดหวังสูงว่าจะได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว เพราะเป็นผู้ป่วยในโครงการประกันสังคม ที่ได้จ่ายเงินล่วงหน้าให้กับโรงพยาบาล ควรได้รับการที่ดีและรวดเร็ว

### 2. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการในห้องตรวจโรค

พบว่าผู้ป่วยพึงพอใจในด้านมนุษยสัมพันธ์ ข้อมูลที่ได้รับ คุณภาพการบริการ และการประสานงาน ในระดับสูง และพึงพอใจในด้านความสะดวกในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดด้านความสะดวก พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการรอคอยอยู่ในระดับต่ำที่สุด ( $\bar{X} = 2.90$ ) และผู้ป่วยรู้สึกไม่พอใจถึงร้อยละ 46.8 การใช้เวลาในห้องตรวจโรคนานที่สุด ( $\bar{X} = 39.0$ ) ในขณะที่แพทย์ใช้เวลาในการตรวจรักษาโดยเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.8$ ) ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกไม่พอใจ เพราะต้องรอคอยเป็นเวลานาน แต่ได้รับการตรวจระยะเวลายาว และจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเวลากับความพึงพอใจในห้องตรวจโรคที่มีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = -.1383$ ,  $P < .01$ ) ก็แสดงให้เห็นว่าผู้ป่วยที่ใช้เวลาน้อยในการรอคอย จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่ใช้เวลามาก

### 3. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการในห้องจ่ายยา

พบว่าผู้ป่วยพึงพอใจในด้านคุณภาพของบริการ มนุษยสัมพันธ์และความสะดวกในระดับสูง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดด้านความสะดวกพบว่า ค่าเฉลี่ยในการรอคอยต่ำลง ( $\bar{X} = 3.47$ ) เนื่องจากผู้ป่วยไม่พอใจการรอคอยประมาณหนึ่งในสี่ คือร้อยละ 26.7 สำหรับการใช้เวลาในห้องยาพบว่าเวลาโดยเฉลี่ย คือ 8 นาที ซึ่งนับว่าเป็นเวลาที่ไม่นาน แต่อาจเป็นเพราะผู้ป่วยต้องผ่านขั้นตอนการลงทะเบียน การตรวจรักษาที่ต้องใช้เวลานาน แม้ต้องรอคอยอีกในระยะเวลาสั้นก็เกิดความไม่พอใจได้

สำหรับด้านข้อมูลพบว่าผู้ป่วยพึงพอใจปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ ) โดยไม่พอใจกับคำแนะนำวิธีการใช้ยาจากเจ้าหน้าที่ และคำแนะนำการบริการถึงร้อยละ 64.9 และ 34.0 ตามลำดับ อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่เห็นว่าฉลากยาที่เขียนไว้ชัดเจนแล้ว ถ้าผู้ป่วยสงสัยก็ควรจะสอบถามเพิ่มเติม หรือเจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาที่จะพูดคุยกับผู้ป่วย เนื่องจากต้องเรียกชื่อผู้ป่วยอื่น ๆ มารับยาอย่างต่อเนื่อง หรือผู้ป่วยเกรงใจไม่กล้าซักถามเมื่อมีปัญหาไม่เข้าใจวิธีการใช้ยา

#### 4. การปรับปรุงบริการของโรงพยาบาล

จากข้อเสนอแนะของผู้ป่วย ร้อยละ 23.4 ของผู้ป่วยทั้งหมด ที่ต้องการให้โรงพยาบาลปรับปรุงบริการในด้านต่าง ๆ นั้น พบว่า เสนอแนะให้แพทย์มาทำงานเร็วขึ้น และตรงเวลา เจ้าหน้าที่ฝ่ายเวชระเบียนควรมีอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพ และควรแนะนำวิธีการใช้บริการ ร้อยละ 35.4, 12.2, 11.0 ตามลำดับ แสดงว่าผู้ป่วยมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ แต่ในครั้งแรกที่ตอบแบบสอบถามอาจยังไม่กล้าหรือไม่แน่ใจ จึงตอบคำถามในเชิงบวก ระดับความพึงพอใจจึงอยู่ในระดับสูง ซึ่งความต้องการต่าง ๆ ดังกล่าว เช่น การจัดการให้เร็วขึ้น จัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในจุดต่างๆ การให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี การปรับปรุงสถานที่ให้สะอาดสวยงามและเป็นระเบียบ ฯลฯ น่าจะเป็นสิ่งที่โรงพยาบาลสามารถดำเนินการได้ เพื่อทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมากขึ้น เพราะในด้านผู้รับบริการหรือผู้ป่วยนั้น ปัจจัยด้านความพึงพอใจถือเป็นผลผลิตที่ได้จากการใช้บริการของประชาชน ความพึงพอใจนี้จะ เป็นดัชนีที่มีลักษณะ เชิงอัตนัย (Subjective Indication) โดยผู้ป่วยจะรับรู้ต่อบริการที่ได้รับแตกต่างกัน ความพึงพอใจของผู้ป่วยจึงสามารถจะใช้เป็นตัวทำนายความต่อเนื่องของการใช้บริการ หรือยกเลิกการใช้บริการได้ดีกว่าปัจจัยอื่นๆ (วสันต์ ศิลปสุวรรณ, 2532) และผลดีจากความพึงพอใจ โยเดอร์และคณะ (Yoder et.al., อ้างในอุษณีย์ ตันตรีบุรณ, 2528) กล่าวว่า บริการที่จัดขึ้นจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการด้วย เพราะความพึงพอใจเป็นแนวโน้มที่แสดงว่าผู้รับบริการจะปฏิบัติตามในสิ่งที่ได้รับจากผู้ให้บริการ