

# ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลปราณบุรี

สมพงษ์ กาญจนรงค์ชัย\*

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ทำเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลปราณบุรีจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มารับบริการจำนวน ๓๖๙ คน เป็นหญิง ๒๖๘ คน (ร้อยละ ๗๒.๖) และชาย ๑๐๑ คน (ร้อยละ ๒๗.๔). การศึกษาทำในช่วงเดือนมิถุนายน ๒๕๕๐ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๕๐ (รวม ๔ เดือน) แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา, ค่าความถี่ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานโดยการทดสอบค่าทีและเอฟ. การศึกษาพบผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ ± ๐.๓๖), ในด้านบุคลากรระดับมาก (๓.๖๕ ± ๐.๔๖), ด้านข้อมูลข่าวสาร (๓.๖๕ ± ๐.๔๕), ด้านกระบวนการ (๓.๕๕ ± ๐.๔๒), และด้านสถานที่และวัสดุ (๓.๕๔ ± ๐.๓๖). ผู้รับบริการตามเพศ, อายุ และรายได้มีความพึงพอใจต่อระบบบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน; ส่วนผู้ที่มารับบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบบริการของโรงพยาบาลปราณบุรีในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕.

**คำสำคัญ:** โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า, การบริการ, ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, โรงพยาบาลปราณบุรี

## Abstract

**Satisfaction with Health-care Services under the Universal Health-care Coverage Scheme at Prانبuri Hospital**

**Sompong Harnnarongchai\***

*\*Pranburi Hospital, Prachaub Kirikhan Province*

This study was carried out to assess the satisfaction with the health services provided under the Universal Health-care Coverage Scheme (UC) at Pranburi Hospital. The study sample included 369 patients, i.e., 268 females (72.6%) and 101 males (27.4%), whose general population characteristics varied by sex, age, income and experience with the hospital services in the period from June 2007 to September 2007. Statistical analysis of data was represented by percentage, means and standard deviation, *t*-test and *F*-test. The study revealed overall satisfaction with the health-care services provided under the Universal Health-care Coverage Scheme; these were rated as good (3.61 ± 0.36). Satisfaction with officials (3.69 ± 0.46), satisfaction with information (3.65 ± 0.49), satisfaction with servicing processes (3.55 ± 0.42) and satisfaction with places and materials (3.54 ± 0.36) were all good. The patients differing in terms of sex, age and income showed no difference under the Universal Health-care Coverage Scheme, but their experiences on health-care services were different (*p* < 0.05).

**Key words:** Universal Health Health Care Coverage Scheme, patient's satisfaction, Pranburi Hospital

\*โรงพยาบาลปราณบุรี, จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

## ภูมิหลังและเหตุผล

ประเทศไทยมีระบบสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลครอบคลุมประชาชนหลายกลุ่ม, ขยายการครอบคลุมมาโดยตลอดจากระบบสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ และต่อมามีโครงการประกันสังคมครอบคลุมลูกจ้างในภาคเอกชน. สำหรับประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้อยู่ในภาคการจ้างงานที่เป็นทางการนั้น มีโครงการสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.). นอกจากนี้ยังมีระบบประกันสุขภาพโดยสมัครใจทั้งภาครัฐและเอกชนในรูปแบบต่าง ๆ. ระบบเดิมที่มีอยู่นั้นมีปัญหาด้านความครอบคลุมและคุณภาพบริการของโครงการ “สงเคราะห์” โดยมีปัญหาความไม่เสมอภาคด้านการบริการและปัญหาการควบคุมค่าใช้จ่ายของบางโครงการ, และร้อยละ ๓๐ ของประชากรในประเทศที่ยังไม่มีสิทธิสวัสดิการด้านการรักษาใด ๆ<sup>(๑)</sup>. จากปัญหาดังกล่าวจึงเป็นที่มาของนโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.

แนวคิดการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ถือว่าการรักษาพยาบาลเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคน ได้ผลักดันโดยบรรจุไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๔๐ หมวดที่ ๓ มาตรา ๕๒ ความว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันได้รับบริการทางสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ตามกฎหมายบัญญัติ”<sup>(๒-๓)</sup>. โครงการนำร่องได้เริ่มเมื่อเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๔๔ ภายใต้คำขวัญ “๓๐ บาทรักษาทุกโรค” ซึ่งเป็นมิติใหม่ของระบบบริการสุขภาพเน้นการปฏิรูประบบการเงินการคลังเพื่อให้เกิดการกระจายทรัพยากรตามประชากรเป้าหมายของการบริการ<sup>(๔)</sup> เพื่อสร้างสุขภาพที่ดีให้ประชาชน และลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพในระยะยาว. ปัจจุบันได้พัฒนาโครงการ ๓๐ บาทรักษาทุกโรค เป็น “๓๐ บาทช่วยคนไทยห่างไกลโรค” เน้นการสร้างสุขภาพภายใต้ชุดสิทธิประโยชน์ของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีระบบบริการที่มีคุณภาพและเสมอภาค ครอบคลุมประชาชนทุกคน<sup>(๕)</sup>. คุณภาพบริการที่กล่าวถึงนี้หมายถึง คุณภาพทางการแพทย์ เช่น ความเที่ยงตรงในการวินิจฉัย, ความ

มั่นใจในการรักษา และคุณภาพทางสังคม เช่น ความเอาใจใส่ในการดูแล, ความสุภาพในการต้อนรับ<sup>(๖)</sup>.

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ โดยทั่วไป<sup>(๗)</sup>. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นหลังจากที่ได้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาปรับปรุงพัฒนารูปแบบและวิธีปฏิบัติที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ได้รับบริการที่มีคุณภาพสูงสุดด้วยความเสมอภาค อันเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า<sup>(๖)</sup>.

โรงพยาบาลปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าระยะที่ ๓ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๔๔ เป็นต้นมา. การเข้าร่วมโครงการดังกล่าว โรงพยาบาลต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานอย่างมาก โดยเฉพาะระบบบริการสุขภาพ ซึ่งวัตถุประสงค์ของโครงการนั้นประชาชนต้องได้รับการอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐาน, มีประสิทธิภาพ, มีความเป็นธรรม ตลอดจนการจัดช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์จากการบริการ. จากการศึกษาความเป็นมาของโครงการนี้ในโรงพยาบาลปราณบุรี ยังไม่มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถานพยาบาลแห่งนี้จำนวน ๓๖๙ คน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ๒๕๕๐ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๕๐ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลปราณบุรี ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพื่อเก็บข้อมูลสำคัญสำหรับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องกับการบริการและการดำเนินโครงการ ประกอบกับการตัดสินใจในการปรับปรุง/พัฒนาระบบบริการของสถานพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต.

## ระเบียบวิธีศึกษา

การศึกษาเชิงพรรณนาจากประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอปราณบุรี จำนวน ๔๒,๒๑๕ คน ณ เดือนมิถุนายน ๒๕๕๐ (ข้อมูลจาก



สปสช.) ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณตามหลักการของยามาเน ที่ระดับสำคัญ ๐.๕, ความคลาดเคลื่อนร้อยละ ๕. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาประกอบด้วยประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอปราณบุรี ที่มารับบริการ ณ โรงพยาบาลปราณบุรี จำนวน ๓๖๙ คน ดำเนินการประสานงานกับงานผู้ป่วยนอก และเลือกกลุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายไม่เจาะจง, จ้างบุคคลภายนอกสัมภาษณ์ผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อระบบบริการของโรงพยาบาลปราณบุรี โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้รับบริการที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้กรอกแบบสอบถามเอง. กรณีที่อ่านหนังสือไม่ได้ ได้ทำการชี้แจงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ให้ผู้รับบริการทราบ. ทำการสัมภาษณ์ผู้รับบริการทุกวันทำการ เวลา ๙:๐๐-๑๕:๐๐ น. ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ๒๕๕๐ ถึงเดือนกันยายน ๒๕๕๐ (รวม ๔ เดือน). แบบสอบถามส่วนที่ ๑ เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ และส่วนที่ ๒ เกี่ยวกับความสะดวกของสถานที่, กระบวนการให้บริการ, บุคลากร และข้อมูลข่าวสาร.

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นเอง ซึ่งได้รับการปรับปรุงปรับปรุงจากอาจารย์ที่ปรึกษาสาธิตะนิพนธ์และผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ ๑ ท่าน ในด้านความสมบูรณ์, ความถูกต้อง, ความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความเชื่อมั่น. แบบสัมภาษณ์ ส่วนที่ ๒ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ<sup>(๑๕)</sup>.

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าสถิติเป็นค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, และวิเคราะห์ความแตกต่างทางสถิติโดยทดสอบค่าเอฟหรือการวิเคราะห์

ความแปรปรวน (ANOVA).

**ระดับความพึงพอใจ** วิเคราะห์จากคะแนนดังนี้<sup>(๑๕)</sup>

|           |                                |
|-----------|--------------------------------|
| ๑.๐๐-๑.๘๐ | คือ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| ๑.๘๑-๒.๖๐ | คือ ระดับความพึงพอใจน้อย       |
| ๒.๖๑-๓.๔๐ | คือ ระดับความพึงพอใจปานกลาง    |
| ๓.๔๑-๔.๒๐ | คือ ระดับความพึงพอใจมาก        |
| ๔.๒๑-๕.๐๐ | คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  |

### ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง ๓๖๙ คนที่ตอบแบบสอบถามเป็นหญิง ๒๖๘ คน (ร้อยละ ๗๒.๖๐) และชาย ๑๐๑ คน (ร้อยละ ๒๗.๔๐), มีอายุมากกว่า ๕๐ ปี ๒๑๔ คน (ร้อยละ ๕๘.๐), ๔๑-๕๐ ปี ๗๘ คน (ร้อยละ ๒๑.๑๐), ๓๑-๔๐ ปี ๔๑ คน (ร้อยละ ๑๑.๑๐), ๒๐-๓๐ ปี ๒๔ คน (ร้อยละ ๖.๕๐) และต่ำกว่า ๒๐ ปี ๑๒ คน (ร้อยละ ๓.๓๐); รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๒๐๒ คน (ร้อยละ ๕๒.๑), ๕,๑๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท ๕๗ คน (ร้อยละ ๑๕.๔๐), ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท ๓ คน (ร้อยละ ๐.๘๐) และมากกว่า ๑๕,๐๐๑ บาท ๖ คน (ร้อยละ ๑.๖๐); ประสบการณ์ของผู้รับบริการ ๒๐๙ คน (ร้อยละ ๕๖.๖๐) รับบริการมากกว่า ๑๐ ครั้งขึ้นไป มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก (= ๓.๖๑, S.D.= ๐.๓๖), ๔๘ คน (ร้อยละ ๑๓), ๓๓ คน (ร้อยละ ๘.๙๐) รับบริการ ๗-๙ ครั้ง, ๖๘ คน (ร้อยละ ๑๘.๔๐), ไม่เคยรับบริการ ๑๑ คน (ร้อยละ ๓).

ตารางที่ ๑-๓ แสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาล ๓๖๙ คนในด้านต่าง ๆ.

ตารางที่ ๑ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลปรางมนูริจำนวน ๓๖๕ คน

| บริการ   | ค่าเฉลี่ย   | ค่าเบี่ยงเบนฯ | ความพึงพอใจ |
|--|-------------|---------------|-------------|
| <b>ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์</b>  |             |               |             |
| ๑. สถานที่มีแสงสว่างในอาคารเพียงพอ   | ๓.๕๕        | ๐.๕๖          | มาก         |
| ๒. สถานบริการมีที่พักรอที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ  | ๓.๔๗        | ๐.๖๗          | มาก         |
| ๓. อาคารสถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย  | ๓.๖๕        | ๐.๕๘          | มาก         |
| ๔. สถานที่มีระบบระบายอากาศดี   | ๓.๗๓        | ๐.๕๗          | มาก         |
| ๕. สถานบริการแห่งนี้มีป้ายบอกสถานที่ต่างๆ ชัดเจน   | ๓.๖๕        | ๐.๖๑          | มาก         |
| ๖. สถานที่มีน้ำดื่มให้บริการ   | ๓.๓๗        | ๐.๖๔          | ปานกลาง     |
| ๗. ห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการสะอาด  | ๓.๕๕        | ๐.๕๘          | มาก         |
| ๘. ห้องน้ำสำหรับผู้ให้บริการเพียงพอ  | ๓.๓๘        | ๐.๖๖          | ปานกลาง     |
| ๙. สถานบริการมีความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือตรวจรักษา   | ๓.๔๔        | ๐.๖๕          | มาก         |
| <b>รวมคะแนนความพึงพอใจ</b>   | <b>๓.๕๔</b> | <b>๐.๓๖</b>   | <b>มาก</b>  |
| <b>ด้านกระบวนการบริการ</b>   |             |               |             |
| ๑. การติดต่อขอรับบริการสะดวกมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก                                 | ๓.๕๗        | ๐.๗๔          | มาก         |
| ๒. การจัดเข้ารับการตรวจเป็นไปตามลำดับไม่มีการแซงคิว  | ๓.๕๖        | ๐.๗๘          | มาก         |
| ๓. การให้บริการของห้องบัตรมีความรวดเร็ว  | ๓.๕๒        | ๐.๖๕          | มาก         |
| ๔. การรับบริการของห้องตรวจมีความรวดเร็ว  | ๓.๕๕        | ๐.๖๘          | มาก         |
| ๕. การให้บริการของห้องจ่ายยามีความรวดเร็ว  | ๓.๔๕        | ๐.๖๒          | มาก         |
| ๖. กรณีผู้ป่วยหนัก มีเจ้าหน้าที่ให้การบริการรักษาเบื้องต้น และจัดพบแพทย์หรือพยาบาลโดยไม่ต้องต่อคิว | ๓.๖๒        | ๐.๖๖          | มาก         |
| ๗. เจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดบริการมีการทำงานประสานและสอดคล้องกัน                                       | ๓.๕๕        | ๐.๖๒          | มาก         |
| ๘. ท่านได้รับการรักษาหรือบริการเพิ่มเติมตามที่ท่านต้องการ  | ๓.๕๕        | ๐.๖๒          | มาก         |
| <b>รวมคะแนนความพึงพอใจ</b>   | <b>๓.๕๕</b> | <b>๐.๔๒</b>   | <b>มาก</b>  |
| <b>ด้านบุคลากร</b>   |             |               |             |
| ๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยท่าที่เป็นมิตรยิ้มแย้มแจ่มใส  | ๓.๗๘        | ๐.๖๓          | มาก         |
| ๒. ท่านได้รับความเอาใจใส่และสนใจในการตรวจรักษา   | ๓.๗๕        | ๐.๕๕          | มาก         |
| ๓. เจ้าหน้าที่แสดงความกระตือรือร้น เมื่อท่านมาขอรับบริการ  | ๓.๗๖        | ๐.๖๓          | มาก         |
| ๔. เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ น้ำเสียงสุภาพ   | ๓.๗๖        | ๐.๖๔          | มาก         |
| ๕. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ   | ๓.๕๖        | ๐.๗๓          | มาก         |
| ๖. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญใช้อุปกรณ์และเครื่องมือในการตรวจรักษา                                     | ๓.๕๓        | ๐.๖๓          | มาก         |
| <b>รวมคะแนนความพึงพอใจ</b>   | <b>๓.๖๕</b> | <b>๐.๔๖</b>   | <b>มาก</b>  |
| <b>ด้านข้อมูลข่าวสาร</b>   |             |               |             |
| ๑. ท่านได้รับคำแนะนำขั้นตอนในการรับบริการอย่างชัดเจน   | ๓.๖๓        | ๐.๖๕          | มาก         |
| ๒. ท่านได้รับการอธิบายสิทธิประโยชน์ของการใช้บัตรประกันสุขภาพ                                       | ๓.๕๖        | ๐.๗๑          | มาก         |
| ๓. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามเมื่อมีปัญหาข้องใจ   | ๓.๖๒        | ๐.๖๖          | มาก         |
| ๔. การอธิบายเรื่องโรค ขั้นตอนการรักษาอย่างชัดเจน   | ๓.๖๖        | ๐.๖๓          | มาก         |
| ๕. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในการมารักษารั้งนี้                                      | ๓.๖๕        | ๐.๖๓          | มาก         |
| ๖. ท่านได้รับคำอธิบายเรื่องการใช้จ่ายจากเจ้าหน้าที่อย่างถูกต้อง                                    | ๓.๗๓        | ๐.๖๔          | มาก         |
| ๗. ท่านได้รับข้อมูลการนัดตรวจครั้งต่อไป  | ๓.๗๐        | ๐.๖๕          | มาก         |
| <b>รวมคะแนนความพึงพอใจ</b>   | <b>๓.๖๕</b> | <b>๐.๔๕</b>   | <b>มาก</b>  |



ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโรงพยาบาลปราณบุรี จำนวน ๓๖๕ คน จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจ         | ชาย       |               | หญิง      |               | ค่าสถิติ |        |
|---------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|----------|--------|
|                     | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนฯ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนฯ | ค่าที    | ค่า ที |
| ด้านสถานที่และวัสดุ | ๓.๕๒      | ๐.๓๗          | ๓.๕๖      | ๐.๓๖          | -๐.๓๖    | ๐.๔๕   |
| ด้านกระบวนการ       | ๓.๕๖      | ๐.๔๔          | ๓.๕๕      | ๐.๔๒          | ๐.๓๒     | ๐.๓๕   |
| ด้านบุคลากร         | ๓.๗๐      | ๐.๔๗          | ๓.๗๐      | ๐.๔๖          | ๐.๐๐๔    | ๐.๕๗   |
| ด้านข้อมูลข่าวสาร   | ๓.๖๒      | ๐.๔๕          | ๓.๖๖      | ๐.๕๑          | -๐.๓๐    | ๐.๔๕   |
| รวม                 | ๓.๖๐      | ๐.๓๖          | ๓.๖๑      | ๐.๓๗          | -๐.๓๑    | ๐.๗๖   |

ตารางที่ ๓ ผลทดสอบความแปรปรวนทางเดียวของความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามอายุ รายได้ และประสบการณ์ในการมารับบริการ

| ความพึงพอใจ          | แหล่งความแปรปรวน              | SS.    | df.   | MS.   | F-Ratio | ค่า ที |
|----------------------|-------------------------------|--------|-------|-------|---------|--------|
| อายุ                 | ๑. ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ | ๔๘.๕๖๘ | ๓๖๘   |       |         |        |
|                      | ระหว่างกลุ่ม                  | ๐.๖๔๑  | ๔     | ๐.๑๖๐ | ๑.๒๐๗   | ๐.๓๐๗  |
|                      | ภายในกลุ่ม                    | ๔๘.๓๒๗ | ๓๖๔   | ๐.๑๓๓ |         |        |
|                      | ๒. ด้านกระบวนการ              | ๖๕.๔๐๕ | ๓๖๘   |       |         |        |
|                      | ระหว่างกลุ่ม                  | ๐.๕๕๘  | ๔     | ๐.๑๓๙ | ๑.๓๕๒   | ๐.๒๕๐  |
|                      | ภายในกลุ่ม                    | ๖๔.๔๔๗ | ๓๖๔   | ๐.๑๗๗ |         |        |
|                      | ๓. ด้านบุคลากร                | ๗๕.๖๗๒ | ๓๖๘   |       |         |        |
|                      | ระหว่างกลุ่ม                  | ๐.๓๘๙  | ๔     | ๐.๐๙๗ | ๐.๔๔๗   | ๐.๗๗๕  |
| ภายในกลุ่ม           | ๗๕.๒๘๓                        | ๓๖๔    | ๐.๒๑๘ |       |         |        |
| ๔. ด้านข้อมูลข่าวสาร | ระหว่างกลุ่ม                  | ๘๖.๖๕  | ๓๖๖   |       |         |        |
|                      | ระหว่างกลุ่ม                  | ๑.๗๘๐  | ๔     | ๐.๑๘๕ | ๑.๘๔๔   | ๐.๑๒๐  |
|                      | ภายในกลุ่ม                    | ๘๕.๘๗๓ | ๓๖๔   | ๐.๑๓๕ |         |        |
|                      | ความพึงพอใจภาพรวมจำแนกตามอายุ | ๔๕.๗๓๒ | ๓๖๘   |       |         |        |
| ระหว่างกลุ่ม         | ๐.๗๓๘                         | ๔      | ๐.๑๘๕ | ๑.๓๗๒ | ๐.๒๔๓   |        |
| ภายในกลุ่ม           | ๔๕.๕๙๓                        | ๓๖๔    | ๐.๑๓๕ |       |         |        |
| รายได้               | ๑. ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ | ๔๘.๕๖๘ | ๓๖๘   |       |         |        |
|                      | ระหว่างกลุ่ม                  | ๐.๓๕๘  | ๓     | ๐.๑๑๙ | .๘๕๗    | ๐.๔๔๓  |
|                      | ภายในกลุ่ม                    | ๔๘.๖๐๕ | ๓๖๕   | ๐.๑๓๓ |         |        |
|                      | ๒. ด้านกระบวนการ              | ๖๔.๔๐๕ | ๓๖๘   |       |         |        |
|                      | ระหว่างกลุ่ม                  | ๐.๕๐๐  | ๓     | ๐.๑๖๗ | ๐.๕๓๘   | ๐.๔๒๒  |
|                      | ภายในกลุ่ม                    | ๖๔.๕๐๔ | ๓๖๕   | ๐.๑๗๘ |         |        |
|                      | ๓. ด้านบุคลากร                | ๗๕.๖๗๒ | ๓๖๘   |       |         |        |
|                      | ระหว่างกลุ่ม                  | ๑.๔๕๑  | ๓     | ๐.๔๘๓ | ๒.๓๒๐   | ๐.๐๗๕  |
|                      | ภายในกลุ่ม                    | ๗๕.๑๘๑ | ๓๖๕   | ๐.๒๑๔ |         |        |

ตารางที่ ๓ (ต่อ)

| ความพึงพอใจ                            | แหล่งความแปรปรวน | SS.    | df. | MS.  | F-Ratio | ค่า F <sub>critical</sub> |
|--|------------------|--------|-----|------|---------|---------------------------|
| ๔. ด้านข้อมูลข่าวสาร                   | ระหว่างกลุ่ม     | ๘๕.๖๑๕ | ๓๖๘ |      |         |                           |
|  | ภายในกลุ่ม       | .๕๒๑   | ๓   | .๓๐๗ | ๑.๒๖๓   | .๒๘๗                      |
| <b>ความพึงพอใจภาพรวมจำแนกตามรายได้</b> | ระหว่างกลุ่ม     | ๘๘.๖๕๘ | ๓๖๕ |      |         |                           |
|  | ภายในกลุ่ม       | ๔๕.๗๓๒ | ๓๖๘ |      |         |                           |
| ประสพการณ์ของการมารับบริการ            | ระหว่างกลุ่ม     | .๔๕๖   | ๓   | .๑๖๕ | ๑.๒๒๕   | .๓๐๐                      |
|  | ภายในกลุ่ม       | ๔๕.๗๓๒ | ๓๖๕ | .๑๓๕ |         |                           |
| ๑. ด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์          | ระหว่างกลุ่ม     | ๔๘.๕๖๘ | ๓๖๘ |      |         |                           |
|  | ภายในกลุ่ม       | ๑.๐๐๗  | ๔   | .๒๕๒ | ๑.๕๕๑   | .๑๐๘                      |
| ๒. ด้านกระบวนการ                       | ระหว่างกลุ่ม     | ๔๗.๕๖๑ | ๓๖๔ |      |         |                           |
|  | ภายในกลุ่ม       | ๖๕.๔๐๕ | ๓๖๘ |      |         |                           |
| ๓. ด้านบุคลากร                         | ระหว่างกลุ่ม     | ๒.๒๑๕  | ๔   | .๕๕๕ | ๓.๑๕๕   | .๐๑๓                      |
|  | ภายในกลุ่ม       | ๖๓.๔๐๕ | ๓๖๔ | .๑๗๔ |         |                           |
| ๔. ด้านข้อมูลข่าวสาร                   | ระหว่างกลุ่ม     | ๗๖.๕๗๒ | ๓๖๘ |      |         |                           |
|  | ภายในกลุ่ม       | ๗๖.๕๗๒ | ๓๖๔ | .๒๑๑ |         |                           |
| <b>ความพึงพอใจภาพรวม</b>               | ระหว่างกลุ่ม     | ๑.๗๕๒  | ๔   | .๔๓๘ | ๑.๘๑๔   | .๑๒๕                      |
|  | ภายในกลุ่ม       | ๘๗.๘๖๗ | ๓๖๔ | .๒๔๑ |         |                           |
| <b>จำแนกตามประสพการณ์รับบริการ</b>     | ระหว่างกลุ่ม     | ๔๕.๗๓๒ | ๓๖๘ |      |         |                           |
|  | ภายในกลุ่ม       | ๔๑.๗๔๒ | ๔   | .๔๓๕ | ๓.๓๐๓   | .๐๑๑                      |
|  | ภายในกลุ่ม       | ๔๗.๕๕๐ | ๓๖๔ | .๑๓๒ |         |                           |

## วิจารณ์

ผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก เนื่องจากทางโรงพยาบาลมีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในหลักการให้บริการเกี่ยวกับบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จึงสามารถให้ความรู้แก่ประชาชนได้อย่างถูกต้องไม่ว่าจะเป็นการให้บริการด้านสถานที่ติดต่อและวัสดุอุปกรณ์, ด้านกระบวนการขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ, รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ถึงแม้จะมีแพทย์ไม่

เพียงพอก็ตาม จึงทำให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานของณัฐพร อุทัยธรรม<sup>(๘)</sup> ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้มีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของหน่วยบริการปฐมภูมิในจังหวัดเพชรบุรี และผลงานของเบญจมาศ เลิศชาคร<sup>(๙)</sup> ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลพรัตนราชธานี.

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบบริการของโรงพยาบาลปราณบุรีในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากโรงพยาบาลปราณบุรีให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม



และเสมอภาคกันทั้งชายและหญิง เป็นเหตุให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกรียงศักดิ์ เยียวยาสัตว์<sup>(๑๑)</sup> และณัฐพร อุทัยธรรม<sup>(๑๒)</sup> ที่พบว่าเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในระบบบริการ. เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านกระบวนการบริการและด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน มีเพียงด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ ข้อมูลข่าวสารเท่านั้นที่แตกต่างกัน. เหตุที่มีความแตกต่างกันในด้านสถานที่วัสดุอุปกรณ์ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนั้น อาจเป็นเพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง ซึ่งเพศหญิงมีความละเอียดอ่อนและความสนใจต่อสิ่งแวดล้อมรอบข้างหรือการรับข้อมูลข่าวสารมากกว่าเพศชาย จึงทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน. อายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบบริการภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากอายุไม่มีผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลปรานบุรี จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการทุกเพศทุกวัยได้รับชุดสิทธิประโยชน์อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ผู้รับบริการทุกคนจึงมีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Hulka<sup>(๑๓)</sup> ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ที่พบว่าอายุไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความพอใจในบริการทางการแพทย์. งานวิจัยของ เกสร กิจเพิ่มพูน<sup>(๑๓)</sup> ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร พบว่าอายุไม่มีผลต่อทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลเช่นกัน. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบบริการของโรงพยาบาลปรานบุรี ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากนโยบายของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเน้นให้ประชาชนทุกคนไม่ว่ายากดีมีจนนั้นสามารถมาเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพอย่างเท่าเทียมและมีคุณภาพ. สำหรับผู้รับบริการที่มาใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบบริการของโรงพยาบาลปรานบุรี ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์, ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไม่แตกต่างกัน, มีเพียงด้านกระบวนการบริการและด้านบุคลากร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

เนื่องมาจากผู้รับบริการที่มีประสบการณ์ในการรับบริการบ่อยครั้ง มักมีความเข้าใจในขั้นตอนกระบวนการของการรับบริการมากกว่าผู้ที่มารับบริการครั้งแรกหรือน้อยครั้ง และการที่มารับบริการและรู้กระบวนการหรือรู้จักกับเจ้าหน้าที่ด้วยความคุ้นเคย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ และอีกเหตุผลก็คือจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการมากกว่า ๑๐ ครั้งมีจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างประเภทอื่น จึงมีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปฎนตรี พิชัยจุมพล<sup>(๑๔)</sup> ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดยะลาพบว่าจำนวนครั้งที่มาใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่องานบริการด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.

## กิตติกรรมประกาศ

รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เชาวลิต อาจารย์ที่ปรึกษาภาคินพนธ์ประจำภาคคณะสาขา นโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และคุณอุมา กาทหลง พยาบาลวิชาชีพ ๗ โรงพยาบาลปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้การศึกษาวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี.

## เอกสารอ้างอิง

๑. สำนักงานสถิติแห่งชาติ.การสำรวจสถานะอนามัยและสวัสดิการในประเทศไทย ๒๕๔๒. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานนายกรัฐมนตรึ; ๒๕๔๒.
๒. เอกณัฐ จิมเสน. กฎหมายมหาชนที่ควรรู้[ออนไลน์]. [สืบค้นเมื่อ ๑๖ พ.ย.๕๐]. แหล่งข้อมูล<http://www.senate.go.th/web-senate/research46/pdf/j102.pdf>
๓. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. ณ วันที่ ๑๑ ตุลาคม พุทธศักราช ๒๕๔๐. [ออนไลน์]. [สืบค้นเมื่อ ๑๖ พ.ย.๕๐]. แหล่งข้อมูล[http://www.pub-law.net/library/constitution/cons\\_main.html](http://www.pub-law.net/library/constitution/cons_main.html)
๔. วิโรจน์ ณ ระนอง, อัญชญา ณ ระนอง. การติดตามประเมินผลการดำเนินโครงการ ๑๐ บาทรักษาทุกโรค. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข; ๒๕๔๕.

๕. สำนักสารนิเทศและประชาสัมพันธ์, สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สปสช.รวมสคริป สารคดีวิทยุ ๓๐ บาทช่วยคนไทยห่างไกลโรค. พิมพ์ครั้งที่ ๑. นนทบุรี: สหมิตรพริ้นติ้ง; ๒๕๔๘.
๖. อรทัย เขียวเจริญ, ปรีดา แฉอรักษ์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสถานพยาบาลภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จังหวัดพิจิตร. วารสารวิชาการสาธารณสุข ๒๕๔๗; ๔ : "Journal of Health" [ออนไลน์]. [สืบค้นเมื่อ ๑๖ พ.ย.๕๐]. แหล่งข้อมูล. Science.http://pubnet.moph.go.th/techjrn/techjrnsearch.php
๗. อรพันธ์ ไชยพยอม. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. ภาควิชาบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒.
๘. ณัฐพร อุทัยธรรม. ความพึงพอใจของผู้มีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มารับบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิในจังหวัดเพชรบุรี. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข; ๒๕๔๖.
๙. เบญจมาศ เลิศชาคร. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี. กรุงเทพมหานคร:สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข; ๒๕๔๘.
๑๐. สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี.หนึ่งปี รัฐบาลแม้ว กับ ๕ นโยบายเร่งด่วนมีอะไรให้ชื่นใจบ้าง. มติชนรายวัน วันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒, หน้า ๒.
๑๑. เกียรติศักดิ์ เขียวยาสัตว์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในการรับบริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยนอก ศึกษาเฉพาะโรงพยาบาลของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร.กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๓๕.
๑๒. Hulka, B.S. Correlate of Satisfaction and Dissatisfaction with medical care. A community perspective. Medical Care 1975; 13:648-57.
๑๓. เกสร กิจเพิ่มพูน. ทักษะคดีของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๒๓.
๑๔. ปุณศรี พิษขุมพล. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, ๒๕๔๑.
๑๕. ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี อินเตอร์ พริ้นท์ จำกัด; ๒๕๕๐. หน้า ๗๖-๗.