

# ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการ ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

วิรัช ประวันเตา วท.บ., ส.บ., น.บ., ส.ม., ปร.ด.\*

จามจุรี เพียรท่า ศศ.บ \*\*

\* สำนักงานคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ กรมควบคุมโรค

\*\* สำนักวิชาการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

วันรับ:	5 พ.ย. 2563
วันแก้ไข:	25 พ.ย. 2564
วันตอบรับ:	6 ธ.ค. 2564

**บทคัดย่อ** การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกตามขนาดโรงพยาบาล และแผนกที่ใช้บริการ และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ การศึกษา อาชีพ วันใช้บริการ กับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการในแผนกต่าง ๆ สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าดัชนีความตรง 0.8-1.0 และความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 เก็บรวบรวมข้อมูลจากโรงพยาบาล 103 แห่งทั่วประเทศ จำแนกเป็นโรงพยาบาลศูนย์ (ระดับ A) 30 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไป (ระดับ S) 44 แห่ง และโรงพยาบาลทั่วไป (ระดับ M1) 29 แห่ง รวม 25,752 ตัวอย่าง สุ่มข้อมูลระหว่างวันจันทร์ - ศุกร์ โดยงานพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลฯ นำเข้าข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยสถิติ One way ANOVA วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลวิจัยพบว่าผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-59 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา/อนุปริญญา มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร และรับจ้าง ใช้บริการในวันจันทร์ พุธ พฤหัสบดี และใช้บริการแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม และสูตินรีเวชกรรม ความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 80.87 จัดอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดคือ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ พึงพอใจสูงสุดต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ต่ำสุดคือเรื่องการเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ (2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจสูงสุดเรื่องการให้บริการเป็นไปตามที่คาดหวังต่ำสุดคือเรื่องความสะดวกรวดเร็วการให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจสูงสุดต่อการมีป้ายสัญลักษณ์/การประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายต่ำสุดเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ (4) คุณภาพบริการ พึงพอใจสูงสุดต่อการได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพ นอกจากนี้ พบความพึงพอใจสูงสุดในวันศุกร์ กลุ่มอายุ 60 ปี ขึ้นไป อาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ แผนกกายภาพบำบัด จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจตามขนาดโรงพยาบาล และแผนกผู้ป่วยนอก พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบความพึงพอใจสูงสุดในโรงพยาบาลทั่วไประดับ M1 (ร้อยละ 82.40) รองลงมาเป็นโรงพยาบาลทั่วไประดับ S (ร้อยละ 80.80) และโรงพยาบาลศูนย์ (A) (ร้อยละ 79.80) ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ; ผู้ป่วยนอก; โรงพยาบาลศูนย์; โรงพยาบาลทั่วไป

## บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตราขึ้นเพื่อเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนผู้รับบริการ และกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการด้วยการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ<sup>(1)</sup> และเกณฑ์พัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ว่าด้วยการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ (8) กำหนดให้ส่วนราชการมีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพบริการ<sup>(2)</sup> และสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดให้ผู้รับบริการประเภทผู้ป่วยนอกเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ<sup>(3)</sup> รวมทั้งตามแผนปฏิรูประบบบริการสุขภาพแห่งชาติได้ให้ความสำคัญด้วยการยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการปฏิรูป<sup>(4)</sup> ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการจึงมีความสำคัญต่อการสะท้อนผลการปฏิบัติเชิงคุณภาพขององค์การและของทุกส่วนโดยเฉพาะในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไปในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งพบปัญหาการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี<sup>(5)</sup> ดังนั้น สำนักวิชาการสาธารณสุขจึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการประเภทผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลดังกล่าวทั่วทั้งประเทศ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา<sup>(6)</sup> ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลป้อนกลับที่ดีและมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ<sup>(7)</sup> และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดนโยบายเป้าหมายให้มีการสำรวจเพื่อประเมินและจัดอันดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไปเพื่อความต่อเนื่องในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการตลอดจนการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน รวมทั้งเป็นการยกระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของรัฐให้เทียบเท่าระดับสากล<sup>(8)</sup> จึงได้ทำการวิจัยนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

เปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ป่วยนอกระหว่างโรงพยาบาล ขนาดโรงพยาบาล และแผนกที่ใช้บริการ รวมทั้งเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ การศึกษา อาชีพ วันใช้บริการ และความพึงพอใจผู้ป่วยนอก

## วิธีการศึกษา

รูปแบบการวิจัย: เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง (cross-sectional analytic study) โดยสำรวจข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2561

ประชากร: เป็นประชาชนผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์ (ระดับ A) 34 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไป (ระดับ S) 49 แห่ง และโรงพยาบาลทั่วไป (ระดับ M1) 36 แห่ง สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 75 จังหวัด ทั่วประเทศ

### นิยามศัพท์

- โรงพยาบาลศูนย์ระดับ A หมายถึง โรงพยาบาลที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนดให้เป็นโรงพยาบาลศูนย์โดยมีขีดความสามารถรองรับผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาที่ยุ่ยากซับซ้อนระดับเชี่ยวชาญ ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง มีราคาแพง (advance-level hospital: A)

- โรงพยาบาลทั่วไประดับ S หมายถึง โรงพยาบาลจังหวัดที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนดให้เป็นโรงพยาบาลทั่วไปโดยมีขีดความสามารถรองรับผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาที่ยุ่ยากซับซ้อนระดับเชี่ยวชาญเฉพาะ (standard-level hospital: S)

- โรงพยาบาลทั่วไประดับ M1 หมายถึง โรงพยาบาลชุมชนที่สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขประกาศกำหนดให้เป็นโรงพยาบาลทั่วไป โดยมีขีดความสามารถรองรับผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาที่ยุ่ยากซับซ้อนระดับเชี่ยวชาญ (middle-level hospital: M1)

- ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพบริการ

- ผู้ป่วยนอก หมายถึง ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลโดยลงทะเบียนรักษาและได้รับการตรวจวินิจฉัยรวมทั้งรับการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลโดยมิได้พักค้างคืน

กลุ่มตัวอย่าง: สุ่มศึกษาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จากประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลศูนย์ 27 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไป (S) 30 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไป (M1) 23 แห่ง โดยสุ่มตัวอย่างในช่วงเช้าและช่วงบ่ายของแต่ละวัน ระหว่างวันจันทร์ - วันศุกร์ จนครบตามจำนวนที่คำนวณไว้ โดยกลุ่มพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ และคำนวณกลุ่มตัวอย่างให้เป็นตัวแทนของโรงพยาบาลแต่ละแห่งจากสูตรของ Yamane T<sup>(9)</sup> ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 5% รวมทั้งสิ้น 25,752 ตัวอย่าง

เกณฑ์การคัดเข้า (inclusion criteria)

1) ประชาชนที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไป (S, M1) และขึ้นทะเบียนเป็นผู้ป่วยกับฝ่ายเวชระเบียนของโรงพยาบาลและได้รับบริการครบทุกขั้นตอนตั้งแต่ทำบัตร ชักประวัติ และหรือเอกซเรย์ /ตรวจทางห้องปฏิบัติการ การตรวจวินิจฉัย จ่ายยาและจ่ายเงิน

2) สามารถสื่อสารรู้เรื่อง อ่านออกเขียนได้ และยินดีตอบแบบสอบถาม และหรือสามารถตอบแบบสอบถามหรือตอบแบบออนไลน์ได้

เกณฑ์การคัดออก (exclusion criteria)

1) เป็นผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลไม่ได้นำเข้า หรือไม่มี การนำเข้าข้อมูลทางออนไลน์

2) เป็นผู้ที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้อย่างครบถ้วน

3) เป็นผู้ที่มีอาการเจ็บป่วยที่ไม่สะดวกต่อการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้: เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (item-objective congruence index: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ

จำนวน 5 ท่าน ได้ค่าดัชนีความตรงระหว่าง 0.8 - 1.0 และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มผู้ป่วยนอก จำนวน 30 ราย ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบัทเท่ากับ 0.88

แบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลความพึงพอใจ ที่มีข้อคำถามรวมจำนวน 17 ข้อ 4 ด้าน ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ 5 ข้อ ด้านเจ้าหน้าที่ 4 ข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 6 ข้อ และด้านคุณภาพบริการ 2 ข้อ

วิธีเก็บข้อมูล: ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยงานคุณภาพโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในพื้นที่ ด้วยการติด QR code ไว้บริเวณจุดสิ้นสุดบริการ หรือบริเวณห้องจ่ายยา แล้วให้ผู้รับบริการสแกนและตอบผ่านระบบออนไลน์ หรือกรณีที่ไม่สามารถตอบได้ก็ให้ตอบผ่านแบบสอบถามที่เป็นกระดาษ จากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำเข้าข้อมูลบันทึกเข้าในระบบออนไลน์ผ่าน QR code และตาม Link URL ที่กำหนด ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล: ข้อมูลส่วนบุคคลใช้ค่าร้อยละ เปรียบเทียบความพึงพอใจใช้ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ ส่วนการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มใช้สถิติ One way ANOVA และวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน

## ผลการศึกษา

### ส่วนที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจ

ผู้ป่วยนอกเป็นเพศหญิงร้อยละ 65.90 อายุ 30 - 44 ปี และอายุ 45 - 59 ปี ร้อยละ 57.50 จบการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา หรืออนุปริญญา ร้อยละ 74.70 มีอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร และรับจ้าง ร้อยละ 59.30 รับบริการในวันจันทร์ พุธ พฤหัสบดี รวมร้อยละ 63.70 เป็นผู้ป่วยนอกแผนกอายุรกรรม ร้อยละ 24.80 รองลงมาเป็นศัลยกรรม (ร้อยละ 9.50) และสูติรีเวชกรรม (ร้อยละ 8.40) ตามลำดับ ส่วนที่จำนวนน้อยที่สุดคือแผนกแพทย์แผนไทย (ร้อยละ 4.50)

ความพึงพอใจผู้ป่วยนอกโดยรวมคิดเป็นร้อยละ 80.87 โดยพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 82.63) รองลงมาเป็นด้านคุณภาพบริการ (ร้อยละ 82.17) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 80.90) ตามลำดับ ส่วนที่ต่ำสุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 79.59)

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ: พึงพอใจสูงสุดต่อเรื่องการให้บริการเป็นไปตามที่คาดหวัง (ร้อยละ 81.31) รองลงมาเป็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติหรือมีความเสมอภาคการให้บริการ (ร้อยละ 81.14) และการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดหรือประกาศ ยกเว้นผู้ป่วยฉุกเฉิน (ร้อยละ 79.91) ตามลำดับ ส่วนที่ต่ำสุดคือเรื่องความสะดวก รวดเร็วการให้บริการ (ร้อยละ 76.38)

(2) ด้านเจ้าหน้าที่: พึงพอใจสูงสุดต่อความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ร้อยละ 84.97) รองลงมาเป็นที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ร้อยละ 82.24) และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีกิริยามารยาท (ร้อยละ 81.79) ตามลำดับ ส่วนที่ต่ำสุดคือเรื่อง การเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 81.36)

(3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจสูงสุดต่อการมีป้ายสัญลักษณ์และการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย (ร้อยละ 80.90) รองลงมาเป็นที่สถานที่ให้บริการมีความสะอาด (ร้อยละ 80.47) และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการให้บริการ (ร้อยละ 79.00) ตามลำดับ ส่วนที่ต่ำสุดคือเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น (ร้อยละ 77.23)

(4) ด้านคุณภาพบริการ: พึงพอใจสูงสุดเรื่องได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพ (ร้อยละ 82.41) รองลงมาเป็นการได้รับการบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่า คุ้มค่า ประโยชน์ (ร้อยละ 81.91)

ความพึงพอใจจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา พบ

มีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 80.20 - 81.40) ส่วนกลุ่มอายุนั้นพบกลุ่มอายุ 60 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 82.80) รองลงมาเป็นกลุ่ม 45-59 ปี (ร้อยละ 81.20) และ <15 ปี (ร้อยละ 81.20) ตามลำดับ ส่วนที่ต่ำสุดคือกลุ่มอายุ 30-44 ปี (ร้อยละ 79.80) สำหรับกลุ่มอาชีพ พบว่า อาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ พึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 82.80) รองลงมาเป็น แม่บ้าน พ่อบ้าน (ร้อยละ 81.60) และเกษตรกร (ร้อยละ 81.20) ตามลำดับ ส่วนที่ต่ำสุดคืออาชีพพนักงานบริษัท (ร้อยละ 79.00) และความพึงพอใจจำแนก พบแผนกผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจสูงสุดคือแผนกกายภาพบำบัด (ร้อยละ 87.00) รองลงมาเป็นแพทย์แผนไทย (ร้อยละ 85.60) และจิตเวช (ร้อยละ 82.20) ตามลำดับ ส่วนที่ต่ำสุดคือแผนกฉุกเฉิน (ร้อยละ 77.00) และความพึงพอใจจำแนกตามวันบริการพบความพึงพอใจสูงสุดในวันศุกร์ (ร้อยละ 82.80) รองลงมาเป็นวันพฤหัสบดี (ร้อยละ 81.20) และวันจันทร์ (ร้อยละ 81.20) ตามลำดับ ส่วนที่ต่ำสุดคือ วันพุธ (ร้อยละ 79.80) และแผนกบริการรวมที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือแผนกชกัประวัติ (ร้อยละ 80.13) รองลงมาเป็นแผนกเอกซเรย์ (ร้อยละ 79.89) และแผนกตรวจเลือด/ปัสสาวะ (ร้อยละ 79.02) ตามลำดับ ส่วนที่ต่ำสุดคือแผนกจ่ายยา (ร้อยละ 78.06) และความพึงพอใจจำแนกตามขนาดโรงพยาบาลพบว่า โรงพยาบาลทั่วไป (M1) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด (ร้อยละ 82.40) รองลงมาเป็นโรงพยาบาลทั่วไป (S) (ร้อยละ 80.80) ต่ำสุดคือโรงพยาบาลศูนย์ (A) (ร้อยละ 79.80) และเขตสุขภาพที่ผู้ป่วยนอกพึงพอใจสูงสุดคือเขตสุขภาพที่ 11 สุราษฎร์ธานี (ร้อยละ 86.40) รองลงมาเป็นเขตสุขภาพที่ 3 นครสวรรค์ (ร้อยละ 83.00) และเขตสุขภาพที่ 4 สระบุรี (ร้อยละ 82.60) ตามลำดับ ส่วนเขตที่ต่ำสุดคือเขตสุขภาพที่ 12 สงขลา (ร้อยละ 77.40)

## ส่วนที่ 2: ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ

เปรียบเทียบความพึงพอใจผู้รับบริการประเภทผู้ป่วย ในจำแนกตามขนาดของโรงพยาบาล พบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 1)

**ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**

เมื่อทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' พบว่า ความพึงพอใจของโรงพยาบาลทุกคู่มีความแตกต่างกัน (ตารางที่ 2)

เปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ป่วยนอกระหว่างแผนกที่ใช้บริการพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังตารางที่ 3) เมื่อทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' พบความพึงพอใจของแต่ละแผนกมีคู่ที่ความพึงพอใจแตกต่างกัน (ตารางที่ 4)

จากการเรียงลำดับความพึงพอใจผู้ป่วยนอกกลุ่มโรงพยาบาล กลุ่มโรงพยาบาลศูนย์ (A) พบความพึงพอใจสูงสุดที่โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช (ร้อยละ 86.40) รองลงมาได้แก่ โรงพยาบาลศรีสะเกษ (ร้อยละ 85.40) และโรงพยาบาลสุรินทร์ (ร้อยละ 84.80) ตามลำดับ ส่วนที่ต่ำสุดคือ โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัด

เชียงใหม่ (ร้อยละ 65.20) (ตารางที่ 5)

จากการเรียงลำดับความพึงพอใจผู้ป่วยนอกกลุ่มโรงพยาบาลทั่วไป (S) พบความพึงพอใจสูงสุดที่โรงพยาบาลพัทลุง (ร้อยละ 90.40) รองลงมาคือโรงพยาบาลอุทัยธานี (ร้อยละ 89.80) และโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ (ร้อยละ 89.60) ตามลำดับ ส่วนที่ต่ำสุดคือโรงพยาบาลอำนาจเจริญ (ร้อยละ 69.80) (ตารางที่ 6)

จากการเรียงลำดับความพึงพอใจผู้ป่วยนอกกลุ่มโรงพยาบาลทั่วไป (M1) พบความพึงพอใจสูงสุดที่โรงพยาบาลลิขิต จังหวัดนครศรีธรรมราช (ร้อยละ 95.60) รองลงมาคือโรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา (ร้อยละ 90.60) และโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี (ร้อยละ 90.40) ตามลำดับ ส่วนที่ต่ำสุดคือ โรงพยาบาลบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี (ร้อยละ 70.60)

**ตารางที่ 1 ความพึงพอใจผู้ป่วยนอกระหว่างขนาดโรงพยาบาลโดย One way ANOVA**

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	53.134	2	26.567	52.465	<0.001
ภายในกลุ่ม	13038.867	25749	0.506		
รวม	13092.002	25751			

**ตารางที่ 2 ความแตกต่างความพึงพอใจผู้ป่วยนอกรายคู่ขนาดโรงพยาบาลด้วยวิธีของ Scheffe**

โรงพยาบาล	เฉลี่ย	โรงพยาบาลศูนย์	โรงพยาบาลทั่วไป (S)	โรงพยาบาลทั่วไป (M1)
โรงพยาบาลศูนย์	3.99	-	-0.04565*	-0.12055*
โรงพยาบาลทั่วไป (S)	4.04	0.04565*	-	-0.07491*
โรงพยาบาลทั่วไป (M1)	4.12	0.12055*	0.07491*	-

**ตารางที่ 3 ความพึงพอใจผู้ป่วยนอกระหว่างแผนกโดย One way ANOVA**

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	289.336	11	26.303	52.883	<0.001
ภายในกลุ่ม	12802.665	25740	0.497		
รวม	13092.002	25751			

ตารางที่ 4 ความแตกต่างความพึงพอใจตามแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลด้วยวิธีของ Scheffe'

แผนก	เฉลี่ย	แผนก											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	3.98		-0.075	-0.064	-0.364*	0.130*	0.130	-0.017	-0.130*	-0.025	-0.098*	-0.105*	-0.295*
2	4.06	0.075		0.011	-0.289*	0.205	0.058	0.058	-0.055	0.055	-0.023	-0.031	-0.220*
3	4.05	0.064	0.011		-0.300*	0.195*	0.088	0.088	-0.066	0.040	-0.034	-0.042	-0.231*
4	4.35	0.264*	0.389*	0.300*		0.495*	0.348*	0.348*	0.240*	0.340*	0.266*	0.258*	0.069
5	3.85	-0.130*	-0.205*	-0.195*	-0.495*		-0.147*	-0.147*	-0.261*	-0.155*	-0.229*	-0.236*	-0.426*
6	4.00	0.017	-0.058	-0.048	-0.347*	0.147*		0.000	-0.114*	-0.008	-0.082	-0.089	-0.279*
7	4.00	0.017	-0.058	-0.047	-0.348*	0.147	0.000		0.114*	-0.008	-0.082	-0.089	-0.279*
8	4.11	-0.130*	0.055	0.066	-0.234*	0.236*	0.114*	0.114*		0.106	0.032	0.025	-0.165*
9	4.00	0.025	-0.050	-0.040	-0.340*	0.155*	0.008	0.008	-0.106		-0.074	-0.081	-0.271*
10	4.08	0.098*	0.023	0.034	0.266*	0.229*	0.082	0.082	-0.032	0.074		0.088	-0.179*
11	4.09	0.106*	0.031	0.042	-0.258*	0.236	0.089	0.089	-0.025	0.081	0.008		-0.189*
12	4.28	0.296*	0.220*	0.231*	-0.069	0.426*	0.279*	0.279*	0.165*	0.271*	0.179*	0.189*	

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจผู้ป่วยนอกรายโรงพยาบาลกลุ่มโรงพยาบาลศูนย์ (A)

ลำดับ	โรงพยาบาล	ร้อยละ	ลำดับ	โรงพยาบาล	ร้อยละ
1	โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช	86.40	15	โรงพยาบาลสมุทรสาคร	81.00
2	โรงพยาบาลศรีสะเกษ	85.40	15	โรงพยาบาลพุทธโสธรฯ	81.00
3	โรงพยาบาลสุรินทร์	84.80	17	โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชฯ	80.80
4	โรงพยาบาลอุดรธานี	84.60	18	โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์	79.00
5	โรงพยาบาลลำปาง	83.80	19	โรงพยาบาลชลบุรี	78.60
6	โรงพยาบาลพุทธชินราชฯ	83.80	20	โรงพยาบาลนครปฐม	78.20
7	โรงพยาบาลร้อยเอ็ด	83.80	21	โรงพยาบาลขอนแก่น	76.20
8	โรงพยาบาลสระบุรี	83.00	22	โรงพยาบาลตรัง	71.60
9	โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์	83.00	23	โรงพยาบาลหาดใหญ่	75.40
10	โรงพยาบาลพระนั่งเกล้าฯ	82.60	24	โรงพยาบาลสกลนคร	74.80
11	โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี	82.20	25	โรงพยาบาลราชบุรี	71.40
12	โรงพยาบาลวิษณุเกษิต	82.00	26	โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา	69.60
13	โรงพยาบาลทหารอากาศราชมหา	81.60	27	โรงพยาบาลนครพิงค์เชียงใหม่	65.20
14	โรงพยาบาลบุรีรัมย์	81.40			

หมายเหตุ โรงพยาบาล ระยอง สมุทรปราการ ยะลา เชียงราย อุดรดิตต์ เจ้าพระยาอภัยภูเบศรปราจีนบุรี พระปกเกล้าจันทบุรี ไม่มีข้อมูลนำเข้าตามแบบสำรวจออนไลน์ หรือมีจำนวนตัวอย่างน้อย จึงไม่นำมาเทียบเคียง

ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจผู้ป่วยนอกกลุ่มโรงพยาบาลทั่วไป (S)

ลำดับ	โรงพยาบาล	ร้อยละ	ลำดับ	โรงพยาบาล	ร้อยละ
1	โรงพยาบาลพัทลุง	90.40	16	โรงพยาบาลหนองคาย	79.80
2	โรงพยาบาลอุทัยธานี	89.80	17	โรงพยาบาลลำพูน	79.40
3	โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์	89.60	18	โรงพยาบาลสุโขทัย	78.60
4	โรงพยาบาลแพร่	89.20	18	โรงพยาบาลมหาสารคาม	78.60
4	โรงพยาบาลนครนายก	89.20	18	โรงพยาบาลสตูล	78.60
6	โรงพยาบาลพังงา	88.40	21	โรงพยาบาลพิจิตร	78.20
7	โรงพยาบาล 50 พรรษา มทวชิราลงกรณ์ อุบลราชธานี	88.20	22	โรงพยาบาลกาฬสินธุ์	77.40
8	โรงพยาบาลนครพนม	86.00	23	โรงพยาบาลบึงกาฬ	77.20
9	โรงพยาบาลอ่างทอง	85.80	23	โรงพยาบาลสงขลา	77.20
10	โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร	84.80	25	โรงพยาบาลชัยภูมิ	76.80
11	โรงพยาบาลพะเยา	84.00	26	โรงพยาบาลนราธิวาสราชนครินทร์	76.00
11	โรงพยาบาลมุกดาหาร	84.00	27	โรงพยาบาลระนอง	72.40
13	โรงพยาบาลตราด	83.20	28	โรงพยาบาลน่าน	71.80
14	โรงพยาบาลปทุมธานี	82.60	29	โรงพยาบาลพระจอมเกล้าเพชรบุรี	71.40
15	โรงพยาบาลหนองบัวลำภู	81.40	30	โรงพยาบาลอำนาจเจริญ	69.80

หมายเหตุ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าสมุทรสงคราม นางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ กระบี่ เพชรบูรณ์ สิงห์บุรี ศรีสะเกษ  
จังหวัดแม่ฮ่องสอน ยโสธร เลย กำแพงเพชร พหลพลพยุหเสนา กาญจนบุรี แม่สอด จังหวัดตาก สมเด็จพระเจ้า-  
ตากสินมหาราช ชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ บ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พระนารายณ์มหาราช  
จังหวัดลพบุรี บางละมุง จังหวัดชลบุรี สมเด็จพระยุพราชสระแก้ว และโรงพยาบาลปัตตานี ไม่มีข้อมูลนำเข้ามา  
แบบสำรวจออนไลน์ หรือ มีจำนวนตัวอย่างน้อย จึงไม่ได้นำมาเทียบเคียง

(ตารางที่ 7)

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่า อายุ และอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจผู้ป่วย-  
นอกที่มาใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**วิจารณ์**

การวิจัยนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์เนื่องจากทำให้ทราบ  
ผลประเมินระดับความพึงพอใจผู้ป่วยนอกที่ไปใช้บริการ  
โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป (S, M1) ซึ่งภาพรวม  
จัดอยู่ในระดับมากและทราบความแตกต่างความพึงพอใจ

ผู้ป่วยนอกระหว่างขนาดโรงพยาบาล และแผนกที่ให้  
บริการ รวมทั้ง ทราบความสัมพันธ์เพศ การศึกษา อาชีพ  
วันใช้บริการกับระดับความพึงพอใจ โดยที่การศึกษาครั้ง  
นี้สะท้อนให้เห็นว่าสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้  
ให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการประชาชนประเภทผู้ป่วย-  
นอกของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปมากขึ้น  
เนื่องจากการดำเนินการทั่วประเทศและต่อเนื่องจาก  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560<sup>(10)</sup> สอดคล้องกับพระราช-  
กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้าน-  
เมืองที่ดีที่ต้องการให้ส่วนราชการทำงานให้เกิดประโยชน์  
สุขต่อประชาชนผู้รับบริการโดยมีการประเมินจากการวัด

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจผู้ป่วยนอกกลุ่มโรงพยาบาลทั่วไป (M1)

ลำดับ	โรงพยาบาล	ร้อยละ	ลำดับ	โรงพยาบาล	ร้อยละ
1	โรงพยาบาลสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช	95.60	11	โรงพยาบาลศรีสังวร จังหวัดสุโขทัย	81.20
2	โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา	90.60	12	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี	81.20
3	โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี	90.40	13	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่าง- แดนดิน จังหวัดสกลนคร	80.40
4	โรงพยาบาลมะการักษ์ จังหวัดกาญจนบุรี	88.60	14	โรงพยาบาลชุมแพ จังหวัดขอนแก่น	79.20
5	โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระ เทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จังหวัดระยอง	86.80	15	โรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี	78.80
5	โรงพยาบาลสิรินธร(ภาคตะวันออก- เฉียงเหนือ) จังหวัดขอนแก่น	86.80	16	โรงพยาบาลบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ	78.60
7	โรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี	83.20	16	โรงพยาบาลฝาง จังหวัดเชียงใหม่	78.20
8	โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชองค์ที่ 17 จังหวัดสุพรรณบุรี	83.00	18	โรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี	77.80
9	โรงพยาบาลวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี	82.80	19	โรงพยาบาลเชียงคำ จังหวัดพะเยา	76.60
10	โรงพยาบาลจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่	81.20	20	โรงพยาบาลเบตง จังหวัดยะลา	75.00
			21	โรงพยาบาลสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย	74.80
			22	โรงพยาบาลแก่ง จังหวัดระยอง	71.80
			23	โรงพยาบาลบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี	70.60

หมายเหตุ โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ตะกั่วป่า จังหวัดพังงา โปธาราม จังหวัดราชบุรี  
เสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร กบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี อัญประเทศ จังหวัด  
สระแก้ว วารินนิวาส จังหวัดสกลนคร ภูเขียวเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดชัยภูมิ ปากช่องนานา จังหวัดนครราชสีมา  
กันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ ทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ไม่มีข้อมูลนำเข้ามาตามแบบสำรวจออนไลน์ หรือมี  
จำนวนตัวอย่างน้อย จึงไม่ได้นำมาเทียบเคียง

ความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ<sup>(11)</sup> และข้อมูลที่ได้  
จากวิจัยนี้เมื่อสะท้อนกลับต่อโรงพยาบาลต่าง ๆ จะทำให้  
โรงพยาบาลสามารถนำไป ใช้ประโยชน์ในการวางแผน  
แก้ไขปรับปรุง พัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น เป็นไป  
ตามมาตรา 7 พระราชบัญญัติการบริหารจัดการบ้านเมือง  
ที่ดี ที่จะต้องมีการคอยรับฟังความพึงพอใจของประชาชน  
ผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสม<sup>(12)</sup>

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้มีเป็นจำนวนมากเป็นไป  
ตามสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างเพื่อที่ใช้เป็นตัวแทน  
ผู้รับบริการจึงสอดคล้องตามหลักสถิติ<sup>(9)</sup> ทำให้ข้อมูล  
ระดับความพึงพอใจที่ได้ในครั้งนี้น่าเชื่อถือ และจากผล  
ระดับความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 80.87

ต่ำกว่าการศึกษาผู้ป่วยที่ใช้บริการของโรงพยาบาล  
บ้านแพ้วที่ศึกษาโดยบุษราดัม แก้วกระจ่าง<sup>(13)</sup> แต่เป็น  
ระดับความพึงพอใจที่สูงกว่าค่าเป้าหมายที่กระทรวง-  
สาธารณสุขตั้งไว้ที่ร้อยละ 80.00<sup>(14)</sup> และมีค่าสูงกว่าผล  
การสำรวจความพึงพอใจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560<sup>(15)</sup>  
ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานปลัด-  
กระทรวงสาธารณสุข และผู้บริหารโรงพยาบาลศูนย์ โรง-  
พยาบาลทั่วไปได้ให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพบริการ  
มากขึ้น<sup>(16)</sup>

การที่ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการนั้นสอดคล้องกับการศึกษาในปีงบประมาณ  
2560<sup>(16)</sup> และสอดคล้องกับการศึกษาของโรงพยาบาล-



บ้านแพ้ว ที่ศึกษาโดยบุษราคม แก้วกระจ่าง(2558)<sup>(13)</sup> ส่วนที่พึงพอใจต่ำสุดด้านขั้นตอนการให้บริการนั้น แตกต่างจากผลการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่พบต่ำสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยที่ความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้าน และแต่ละเรื่องก็สอดคล้องกับการศึกษาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560<sup>(16)</sup> เฉพาะความพึงพอใจต่ำในเรื่องความสะดวก รวดเร็วการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)<sup>(17)</sup> โรงพยาบาลต่าง ๆ จึงควรดำเนินการปรับปรุงการบริการอย่างจริงจังเพื่อให้การบริการประชาชนมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

สำหรับด้านเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจสูงสุดต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่นั้น ต่างจากการศึกษาของ ก.พ.ร. ที่พบพึงพอใจสูงสุดในเรื่องด้านความรู้ความสามารถในการให้บริการ<sup>(17)</sup> ความพึงพอใจของเพศชายหญิง และระดับการศึกษา พบมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน รวมทั้งกลุ่มอายุนั้นพบอายุ 60 ปี ขึ้นไป อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจสูงสุด และความพึงพอใจสูงสุดคือแผนกกายภาพบำบัดสอดคล้องกับการศึกษาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560<sup>(16)</sup> ต่ำสุดคือแผนกฉุกเฉิน ขัดแย้งกับการศึกษาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่พบต่ำสุดในแผนกอายุรกรรม<sup>(16)</sup> ความพึงพอใจจำแนกตามขนาดโรงพยาบาลที่พบโรงพยาบาลทั่วไป (M1) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ต่ำสุดคือโรงพยาบาลศูนย์ (A) สอดคล้องกับการศึกษาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560<sup>(16)</sup> ความพึงพอใจจำแนกตามวันบริการพบพึงพอใจสูงสุดในวันศุกร์อาจเนื่องมาจากวันศุกร์เป็นสุดสัปดาห์ที่มีผู้มารับบริการจำนวนน้อย ทำให้เจ้าหน้าที่ให้เวลาในการดูแลรักษาได้มากขึ้น และจุดบริการรวมที่พึงพอใจสูงสุดคือจุดซักประวัติและต่ำสุดคือแผนกจ่ายยา ขัดแย้งกับการศึกษาของวรรณ สโมสรรสุข และคณะ<sup>(18)</sup> ที่ศึกษาความพึงพอใจผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการมากที่สุดคือเรื่องระยะเวลาในการรอตรวจนาน และระยะเวลารอรับยานาน และเมื่อเปรียบเทียบความ

พึงพอใจผู้ป่วยนอกจำแนกตามขนาดของโรงพยาบาล พบมีความแตกต่างกันทุกคู่ นั่นแตกต่างจากการศึกษาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่พบมีความแตกต่างกันเฉพาะคู่ของโรงพยาบาลศูนย์ (A) กับโรงพยาบาลทั่วไป (S) และกับโรงพยาบาลทั่วไป (M1) และความพึงพอใจผู้ป่วยนอกระหว่างแผนกที่ใช้บริการพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560<sup>(16)</sup> ผลการเรียงลำดับความพึงพอใจผู้ป่วยนอกตามเขตสุขภาพสูงสุดคือเขตสุขภาพที่ 11 สุราษฎร์ธานี ต่างจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่สูงสุดคือเขตสุขภาพที่ 7 ขอนแก่น และกลุ่มโรงพยาบาลศูนย์ (A) พบความพึงพอใจสูงสุด คือ โรงพยาบาล-มหาราชนครศรีธรรมราช ต่างจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่สูงสุดคือโรงพยาบาลศรีสะเกษ และกลุ่มโรงพยาบาลทั่วไป (S) พบพึงพอใจสูงสุดที่โรงพยาบาลพัทลุง ต่างจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่พบพึงพอใจสูงสุดคือ โรงพยาบาลตราด และกลุ่มโรงพยาบาลทั่วไป (M1) พบพึงพอใจสูงสุดที่โรงพยาบาลสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่างจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ที่พบพึงพอใจสูงสุดคือ โรงพยาบาลชุมแพ จังหวัดขอนแก่น<sup>(16)</sup> ความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับกับความพึงพอใจผู้ป่วยแตกต่างจากการศึกษาของบุษราคม แก้วกระจ่าง ที่พบเฉพาะปัจจัยเรื่องเพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจผู้ป่วย<sup>(13)</sup>

### สรุป

การสำรวจความพึงพอใจผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล-ศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็น เนื่องจากมีการบัญญัติไว้ในกฎหมายตามพระราชกฤษฎีกาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และตามเกณฑ์พัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ รวมทั้งตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ/หน่วยงาน และเป็นการติดตามแก้ไขข้อร้องเรียนของประชาชน ผู้รับบริการ แม้จะมีข้อจำกัดเรื่องการเลือกให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม รวมทั้งกระจายตามวัน ช่วงเวลา

ต่างๆ ให้ใกล้เคียงกัน แต่การทราบระดับความพึงพอใจของโรงพยาบาลแต่ละแห่ง แต่ละกลุ่มผู้รับบริการต่างๆ และความแตกต่างระหว่างกลุ่ม และความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับปัจจัยส่วนบุคคลผู้รับบริการ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวางแผนแก้ไข ยกระดับคุณภาพบริการได้ตรงประเด็นมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

1) สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขควรนำข้อมูลที่ได้ในครั้งนี้นำใช้ในการสะท้อนคุณภาพการให้บริการในเวทีผู้บริหารระดับสูงของกระทรวง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับ ติดตาม ประเมินผล การให้บริการของโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปแต่ละแห่งและแต่ละเขตสุขภาพ

2) ควรมีการสำรวจประเด็นที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ และประเด็นที่เป็นข้อชื่นชมจากผู้รับบริการเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดบุคลากรให้ความสนใจ และให้ความสำคัญ และทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการได้ตรงกับความต้องการผู้รับบริการ

3) ควรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องเพื่อทราบทิศทางแนวโน้มความพึงพอใจในระยะยาวรวมทั้งให้มีการขยายสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการให้ครอบคลุมระดับโรงพยาบาลชุมชน

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณท่านรองปลัดกระทรวงสาธารณสุข (นายแพทย์โอภาส การย์กวินพงศ์) ที่มอบให้สำนักวิชาการ-สาธารณสุข ได้ทำหน้าที่รับผิดชอบการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการในครั้งนี้อย่างดี และขอขอบคุณนายแพทย์กำจัด รามกุล หัวหน้าสำนักวิชาการสาธารณสุข ที่ส่งเสริมสนับสนุนการสำรวจ และขอขอบคุณผู้บริหารโรงพยาบาล-ศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป (S, M1) ทุกแห่ง รวมทั้งเจ้าหน้าที่งานคุณภาพโรงพยาบาลที่ให้ความร่วมมือดำเนินการสำรวจและนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบออนไลน์ ขอขอบคุณ

ประชาชนผู้รับบริการประเภทผู้ป่วยนอกที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและฝ่ายบริหารของสำนักวิชาการสาธารณสุข ที่ช่วยประสาน บริหารจัดการ อำนวยความสะดวก จนทำให้การสำรวจครั้งนี้สำเร็จด้วยดี

### เอกสารอ้างอิง

1. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120, ตอน 100 ก (ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2546).
2. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). เกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: วิชั่นพริ้นท์แอนด์ดีมีเดีย; 2557.
3. กองบริหารการสาธารณสุข. ความพึงพอใจผู้รับบริการ [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [สืบค้นเมื่อ 15 ม.ค. 2561]. แหล่งข้อมูล: [https://phdb.moph.go.th/main/upload/web\\_news\\_files/1h1aq9ck30cgs4kcg.pdf](https://phdb.moph.go.th/main/upload/web_news_files/1h1aq9ck30cgs4kcg.pdf)
4. สภาปฏิรูปแห่งชาติ. การปฏิรูประบบบริการสุขภาพ [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อ 15 ม.ค. 2561]. แหล่งข้อมูล: [https://library2.parliament.go.th/giventake/content\\_nr-cinf/nrc2557-pr38.pdf](https://library2.parliament.go.th/giventake/content_nr-cinf/nrc2557-pr38.pdf)
5. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). นโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดี [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อ 15 ม.ค. 2561]. แหล่งข้อมูล: [http://kmcenter.rid.go.th/kcresearch/order/outside\\_rid\\_13.pdf](http://kmcenter.rid.go.th/kcresearch/order/outside_rid_13.pdf)
6. สำนักงานสารนิเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อ 15 ม.ค. 2561]. แหล่งข้อมูล: <https://pr.moph.go.th/?url=pr/detail/all/04/112577/>
7. มหาวิทยาลัยมหิดล. การประเมินคุณภาพบริการ [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อ 15 ม.ค. 2561]. แหล่งข้อมูล: <http://www.thaiscience.info/journals/Article/KMIT/10830828.pdf>
8. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). รางวัลเลิศรัฐการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ [อินเทอร์เน็ต].



**Abstract: Satisfaction of Outpatients at Central and General Hospital Fiscal Year 2018, Thailand**

**Virat Prawantao, B.Sc, B.P.H., B.L., M.P.H., Ph.D.\*; Jamjuree Pheantham, B.E.\*\***

*\* Office of the Expert Committee, Department of Disease Control; \*\* Bureau of Public Health Office of the Permanent Secretary for Public Health, Thailand*

*Journal of Health Science 2022;31(2):307-18.*

This survey research aimed to (1) determine the satisfaction of outpatients at central and general hospitals, (2) compare the satisfaction of outpatients based on the hospital settings, and (3) determine the relationship between gender, education, occupation, service days and the satisfaction. Altogether 25,752 out-patients were recruited from 103 hospitals, divided into 30 regional hospitals (A), 44 general hospitals (S) and 29 general hospitals (M1) through random sampling. Data were collected by using a 5-level estimation questionnaire which had validity index of 0.8–1.0 and reliability was 0.88; and the data were analyzed with descriptive statistics (mean, percentages) as well as the tests for association using one-way ANOVA and Pearson correlation. It was found that most of outpatients were female, secondary education/diploma, age 30–59 years; and their occupation included government or state enterprise worker, trade/private business, farmer and general employee. The common days for hospital visits were Monday, Wednesday and Thursday; and the main out-patient departments were internal medicine, surgery and obstetrics. Maximum satisfaction was expressed by 80.87% of the samples; the highest was in the areas of service personnel, and the lowest on service procedures. The details were as follow: (1) officer: highest satisfaction was with honesty in performing duties, and the lowest was about empathy, enthusiastic and ready to service; (2) service procedures: high satisfaction was with the intended service, the lowest was convenience and fast service, (3) facilities: satisfied with the clear and easy to understand signs and public relations, the lowest was about inadequate amenities such as toilets, drinking water, waiting seats; (4) service quality: high satisfaction was in receiving good service and quality. Comparing satisfaction based on hospital size, there was a high level satisfaction on M1 general hospitals (82.40%), followed by S level general hospitals (80.80%) and center (A) hospitals (79.80%). Age and occupation were found to be significantly associated with satisfaction of the outpatients services ( $p < 0.05$ ).

**Keywords: satisfaction; outpatient; central hospital, general hospital**