

แบบรายการประกอบการขอประเมินผลงาน

ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการพยาบาลของ
แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7
อุบลราชธานี

ของ

นางรัตนา ภาละกาล

ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 6ว. ตำแหน่งเลขที่ 2190

กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี กรมอนามัย

เพื่อขออนุมัติตัวบุคคลแต่งตั้งให้ดำรง

ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 7วช. ตำแหน่งเลขที่ 2190

กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี กรมอนามัย

ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

- 1.ชื่อผลงานเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี
- 2.ระยะเวลาที่ดำเนินการ มกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2551
- 3.สัดส่วนของผลงานในส่วนที่ตนเองปฏิบัติ 100%
- 4.บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการบริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 120 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัย พบว่า 1.) ความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการให้บริการของพยาบาล 2.) จากการทดสอบพบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน ผู้มารับบริการที่มีอายุ อาชีพ และสิทธิการรักษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และผู้มารับบริการที่เคยใช้บริการแล้วกับผู้ที่มารับบริการเป็นครั้งแรก มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

5. บทนำ

ในสภาพของสังคมปัจจุบัน ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีต โดยมีสาเหตุอันเนื่องมาจากภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้มีการนำกลวิธีต่างๆ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในด้านการบริหารจัดการมากขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพของบริการ ให้เป็นที่พึงพอใจ และประทับใจต่อผู้มารับบริการ ทำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งการให้บริการทางด้านสุขภาพนั้น นับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐาน ของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่ม ที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยมาตรฐานที่ดีพอสมควรจากรัฐ โรงพยาบาลนับได้ว่าเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพที่สำคัญ ในการให้บริการเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย และทางรัฐบาลเองก็ได้พยายาม

จัดการบริการที่มีประสิทธิภาพ และกระจายให้ครอบคลุมประชากร ในทุกพื้นที่ ทั่วทั้งประเทศ แต่ในความเป็นจริง ประชาชนยังไม่ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยังต้องประสบกับปัญหาการให้บริการที่ล่าช้า ไม่ได้ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้นโรงพยาบาลซึ่งถือเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุข จึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการ ในระดับที่พึงพอใจ โดยกระทรวงสาธารณสุข จะกำกับดูแลให้แต่ละโรงพยาบาลดำเนินงาน ไปตามแผนพัฒนาการสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แผนพัฒนาการสาธารณสุขฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพและความสามารถในการจัดระบบบริการสาธารณสุขของภาครัฐ ให้มีคุณภาพมาตรฐานเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ในปัจจุบัน โรงพยาบาลของรัฐ เป็นโรงพยาบาลที่มุ่งเน้น ในการให้บริการด้านการแพทย์ และการสาธารณสุขแบบผสมผสาน แก่ประชาชนทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล ที่เข้าถึงง่าย สร้างการยอมรับ และเป็นที่ยังพอใจแก่ผู้มารับบริการ ดังนั้นโรงพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนา ทั้งด้านสถานที่ บุคลากร และเครื่องมือแพทย์ ที่ทันสมัย เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม การให้บริการดังกล่าวก็จำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีการศึกษาความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการ โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณา ถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งหากจะพิจารณาถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ และจะส่งผลให้ผู้ที่ใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึก ในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้ในสิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวัง เกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ 2535)

ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความต้องการที่จะมุ่งศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาล ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษานี้ เสนอแนะเป็นข้อมูลพื้นฐาน ให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้นำมาพิจารณาพัฒนาหรือปรับปรุง ในจุดที่บกพร่อง ในการให้บริการด้านการพยาบาล แก่ผู้ที่มีมารับบริการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้มารับบริการ เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการรักษาพยาบาลของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม และประเทศชาติต่อไป

6.วัตถุประสงค์

6.1 เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

6.2 เพื่อศึกษาคูณลักษณะส่วนบุคคล สิทธิการรักษา เหตุผลที่มารับบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

6.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการ ที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

7.วิธีการดำเนินงาน/วิธีการศึกษา/ขอบเขตงาน

7.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ระดับความพึงพอใจในด้านการบริการพยาบาลของผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ใน เดือนมกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2551

7.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

7.2.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ในเดือน มกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2551 โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี จำนวน 120 คน

7.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ถูกสุ่มมาโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง 120 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan

7.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลภาคสนาม ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจาก คู่มือการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดผลการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ตามยุทธศาสตร์การบริการพยาบาล พ.ศ. 2550 ของสภาการพยาบาล เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เคยหรือไม่เคยเข้ารับการรักษาสถิตบำบัดที่ใช้ในการรักษา และเหตุผลในการรักษา จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยนอก แบ่งเป็นด้านต่างๆ ได้แก่

- ด้านความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
- ด้านความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพของพยาบาลผู้ให้บริการ
- ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของพยาบาล

การแปลความหมายของคะแนนใช้เกณฑ์ของ ประคอง วรรณสุต (2538 : 25) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและคำแนะนำต่อการปรับปรุงบริการ จำนวน 3 ข้อ คือ การแนะนำหรือบอกต่อให้คนอื่นมารับบริการ การเลือกใช้บริการหากมีทางเลือกอื่นๆ และขอควรปรับปรุงเพื่อให้มีบริการดีที่สุด และตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุด

7.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

7.4.1 การหาความตรงของเนื้อหา (Content Valiable) ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ดัดแปลงจากเครื่องมือของสภาการพยาบาล ไปหาความตรงตามเนื้อหา โดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณา และได้้นำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้ภาษามีความสละสลวยและเข้าใจความหมายได้ง่ายขึ้น

7.4.2 การหาความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ในช่วง 13 – 20 มกราคม 2551 จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้ Cron bach' s Coefficient Alpha ได้ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ 0.97

7.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้มารับบริการที่มีความพร้อมในการที่จะตอบแบบสอบถาม ตอบภายหลังรับบริการเสร็จสิ้นแล้ว และผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วมาตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติต่อไป

7.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัยทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/SW Version 11 การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

7.6.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ วิเคราะห์โดยใช้ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ

7.6.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

7.6.3 ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่แตกต่างกัน ที่มีต่อการบริการพยาบาลเสนอข้อมูลในรูปของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way ANOVA ตามวิธีของ Scheffe โดยกำหนดนัยสำคัญที่ $P < .05$

7.6.4 ข้อมูลความคิดเห็นและคำแนะนำปรับปรุงบริการ ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ ร้อยละ

8. ผลการดำเนินงาน / ผลการศึกษา

8.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 เป็น เพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และมีอายุอยู่ในช่วง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 56 คน คิด เป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 20.0 ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาได้แก่ระดับมัธยมศึกษา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มากที่สุดจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาได้แก่อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 20คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 เป็นผู้ที่ไม่เคยมารับบริการ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 70 เป็นผู้เคยรับบริการแล้วจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้สิทธิการรักษาประเภทชำระเงินเองจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือใช้สิทธิการรักษาแบบบัตรทอง 30 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และ ส่วนใหญ่เหตุผลในการเลือกมารับบริการคือเดินทางสะดวกมากที่สุดจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาได้แก่การที่สถานบริการอยู่ใกล้บ้าน จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.00

8.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการพยาบาล

ผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.73$) ส่วนรายด้านพบว่า ความพึงพอใจเป็นอันดับแรกได้แก่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพยาบาล ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.68$) และพึงพอใจต่ำสุดคือด้านการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.63$) และแยกเป็นรายละเอียดของแต่ละด้านดังนี้

8.2.1) ความความพึงพอใจด้านการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, $SD = 0.63$) รายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่สูงเป็นอันดับแรกได้แก่ ความสะอาด เป็นระเบียบ ของอาคารสถานที่และห้องน้ำ ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.52$) และพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง สื่อ สิ่งพิมพ์แนะนำการรักษาพยาบาล หรือความรู้ต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ วิดีทัศน์ ($\bar{X} = 3.50$, $SD = 0.73$)

8.2.2) ด้านความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพของพยาบาลผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.62$) รายข้อพบว่า ความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพของพยาบาลผู้ให้บริการที่สูงเป็นอันดับแรกได้แก่ ความมั่นใจในบริการที่ได้รับจากพยาบาล ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.49$) และพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง การแต่งกายของพยาบาล ($\bar{X} = 3.63$, $SD = 0.67$)

8.2.3) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.68$) รายข้อพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของพยาบาลที่สูงเป็นอันดับแรกได้แก่ ความตั้งใจของพยาบาลที่จะให้บริการ ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.73$) และพึงพอใจต่ำสุดในความรวดเร็วของพยาบาลในการให้การช่วยเหลือเมื่อขอความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.54$) และ ความพึงพอใจต่อการให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.65$)

เมื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลพื้นฐานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติทางการวิจัย ได้ผลการศึกษาเปรียบเทียบดังนี้

8.2.4) ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน คือชายกับหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

8.2.5) ผู้มารับบริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปีกับผู้มารับบริการที่มีอายุในช่วง 41- 50ปี และผู้ที่มีอายุในช่วง 21- 30 ปี กับผู้ที่มีอายุในช่วง51-59 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการพยาบาลโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8.2.6) ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ

พยาบาลโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

8.2.7) ผู้มารับบริการที่มีอาชีพรับจ้างกับกับผู้มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวและผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว กับผู้มีอาชีพพนักงานเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8.2.8) ผู้มารับบริการที่เคยใช้บริการแล้ว กับผู้มารับบริการเป็นครั้งแรก มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8.2.9) ผู้มารับบริการที่มีสิทธิการรักษาประเภทเบิกจ่ายจากต้นสังกัด กับผู้มีสิทธิการรักษาประเภทบัตรทอง 30 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8.3 ความคิดเห็นและคำแนะนำต่อการปรับปรุงบริการ

จากการใช้แบบสอบถามในส่วนที่ 3 ด้านความคิดเห็นและคำแนะนำต่อการปรับปรุงบริการ ได้ข้อมูลดังนี้

8.3.1) ผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่จะแนะนำ บอกต่อเพื่อนหรือญาติให้เลือกมารับบริการ มากที่สุดจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และยังไม่แน่ใจที่จะแนะนำบอกต่อจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และพบว่าไม่มีใครเลือกซื้อที่จะไม่แนะนำหรือบอกต่อ

8.3.2) ผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกที่มารับบริการส่วนใหญ่ถ้าเลือกได้จะใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ มากที่สุดจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 76. รongลงมาได้แก่ไม่แน่ใจจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และพบว่าไม่มีใครเลือกซื้อที่จะไม่เลือกมาใช้บริการอีก

8.3.3) ข้อมูลเชิงคุณภาพและคำแนะนำปรับปรุง เพื่อให้มีบริการที่ดีที่สุด และตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการมากที่สุดได้แก่

- อาคารสถานที่ ควรติดแอร์ที่ห้องศูนย์สื่อการเรียนรู้
- ขั้นตอนการบริการ ตรวจสอบ
- อื่นๆ มีมดในห้องศูนย์สื่อการเรียนรู้

9. การนำไปใช้ประโยชน์

9.1 ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

9.2 ผลการศึกษาจะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรทางการพยาบาล ได้มีการพัฒนาตนเองในด้านการ ให้บริการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ อย่างต่อเนื่อง ต่อไป

9.3 ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ระบบคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

9.4 ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องในการพัฒนางานด้านอื่นๆ

10. ความยุ่งยากในการดำเนินงาน/ปัญหาอุปสรรค

10.1 ผู้มารับบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอกต่อวัน มีจำนวนไม่มาก ทำให้ต้องใช้เวลานานในการเก็บข้อมูล

10.2 ผู้มารับบริการส่วนหนึ่งไม่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม หรือตอบแบบสอบถามไม่ครบ

11. อภิปรายผล/ข้อเสนอแนะ

11.1 อภิปรายผล

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.73$) อาจจะเป็นผลเนื่องมาจาก สภาพการบริการของทางโรงพยาบาลที่มีผู้ป่วยมาใช้บริการต่อวันจำนวนไม่มาก เฉลี่ยวันละประมาณ 50 คน ทำให้ผู้มารับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สมประสงค์ ศิริวงค์ (2535) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ และการศึกษาของอำไพ ศาตตระรุจิ (2526) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วย ที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า บริการพยาบาลที่ได้รับ ขณะมารับบริการตรวจรักษา มีคะแนนทุกด้านอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นพรัตน์ เจริญกิจ(2544) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการบริการพยาบาลงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านโป่งจังหวัดราชบุรี พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการพยาบาลของ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ที่มีข้อมูลพื้นฐานแตกต่างกันโดยใช้สถิติทางการวิจัย ได้ผลการศึกษาเปรียบเทียบดังนี้

11.1.1) ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน คือชายกับหญิง มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานีไม่แตกต่างกัน

อธิบายได้ว่าแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานีมีการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ไม่แบ่งแยกหรือการบริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ดร. ธนินท์รัฐ รัตนพงษ์ภักดิ์ และ เสาวลักษณ์ เจียวพ่วง ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก กรณีศึกษา : โรงพยาบาลโพธาราม ซึ่งผลการศึกษาพบว่าผู้เข้ารับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

11.1.2) ผู้มารับบริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี กับผู้มารับบริการ ที่มีอายุในช่วง 41- 50 ปี และผู้ที่มีอายุในช่วง 21- 30 ปี กับผู้ที่มีอายุในช่วง 51-59 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากข้อมูลทางสถิติดังกล่าวอาจอธิบายได้ว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี และผู้ที่มีอายุในช่วง 21-30 ปี ส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยที่มีพื้นที่อยู่ติดกับโรงพยาบาล มีช่วงเวลา ในการเรียนการสอน ที่แตกต่างกันส่วนใหญ่การเข้ารับบริการจะใช้เวลาที่ว่างจากชั่วโมงเรียน หรือทำให้มีเวลารอคอยไม่มาก หากต้องใช้เวลาในการรับบริการที่นานก็อาจส่งผลต่อความรู้สึกพึงพอใจในการรับบริการที่ลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีอายุ 41 – 50 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 51- 59 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงานซึ่งมีอาชีพที่หลากหลาย บางคนรับราชการ บางคนเป็นชาวบ้านในละแวกใกล้เคียงกับโรงพยาบาลการ เดินทางสะดวก การเข้ารับบริการจะเป็นการตั้งใจมารับบริการทั้งวัน จึงสามารถที่จะรอรับบริการเมื่อต้องใช้เวลาานได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างจากกลุ่มแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชูศรี ภูชัยสิทธิ์ และคณะ. (2542) ซึ่งทำการศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของแผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ อายุของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกที่แตกต่างกัน

11.1.3) ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาอธิบายได้ว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานีมีนโยบายในการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน ในเรื่องของบุคลากร และเวลาในการให้บริการ การบริการที่มีความเสมอภาค ทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึง

พอใจที่ไม่แตกต่างกัน และอีกกรณี ที่อาจเป็นไปได้จากการศึกษาครั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา 56% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีอาชีพนักเรียนนักศึกษา ซึ่งมีการศึกษาในระดับเดียวกัน เป็นผู้รับบริการส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลและที่เหลือนี้อาชีพแตกต่างกัน การศึกษาระดับต่างๆกัน ซึ่งเป็นจำนวนไม่มาก จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวอาจมีผลต่อค่าคะแนนเมื่อคำนวณโดยใช้สถิติ และศึกษาเปรียบเทียบในหัวข้อนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของชูศรี คุชชัยสิทธิ์ และคณะ. (2542) ซึ่งทำการศึกษาคำพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ที่แตกต่างกัน

11.1.4) ผู้มารับบริการที่มีอาชีพรับจ้างกับผู้ที่มิอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และผู้ที่มิอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวกับผู้ที่มิอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพ เช่นอาชีพรับจ้างค้าขาย ธุรกิจจะ มีความจำเป็นในเรื่องของเวลา ในการประกอบอาชีพ เวลาที่สูญเสียไปขณะมารับบริการที่โรงพยาบาล ย่อมมีผลกระทบ ต่อความวิตกกังวลเรื่องรายได้ ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ และเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพนักเรียนนักศึกษา ที่ไม่ได้มีความวิตกกังวลด้านการประกอบอาชีพหรือหารายได้จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจ ต่อการใช้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชมพูนุช และคณะ. (2542) .ซึ่งทำการศึกษา ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่แผนก ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์ อุบลราชธานี ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างกัน

11.1.5) ผู้มารับบริการที่เคยใช้บริการแล้วกับผู้ที่มารับบริการเป็นครั้งแรกมีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อธิบายได้ว่าผู้ที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ต้องรับบริการจากแผนกอื่นๆร่วมด้วยเช่น แผนกห้องปฏิบัติการเพื่อตรวจเลือดและตรวจทางห้องปฏิบัติการอื่นๆแผนกเอ็กซเรย์ แผนกเภสัชกรรม ดังนั้นการที่เคยมารับบริการแล้วย่อมทำให้เกิดความคุ้นเคยกับบุคลากร และสถานที่และการทำงานของแผนกต่างๆทำให้มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันกับผู้มารับบริการเป็นครั้งแรก

11.1.6) ผู้มารับบริการ ที่มีสิทธิการรักษาประเภทเบิกจ่ายจากต้นสังกัด กับผู้มีสิทธิการรักษาประเภทบัตรทอง 30 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลโดยรวมของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05

อธิบายได้ว่า ผู้ที่มีสิทธิในการรักษาแบบเบิกจ่ายจากหน่วยงานต้นสังกัดไม่ได้มีความกังวลในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้สิทธิบัตรทอง 30 บาทจึงส่งผลให้มีความพึงพอใจ ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรียา ครามะคำ (2538) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจ ของผู้ป่วยนอก ที่มาใช้บริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีสิทธิการรักษาประเภทเบิกจ่ายจากต้นสังกัด กับผู้มีสิทธิการรักษา ประเภทบัตรทอง 30 บาทมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการที่แตกต่างกัน

11.2 ข้อเสนอแนะ

11.2.1 ด้านการบริหาร

โรงพยาบาลควรมีการปรับปรุงด้านการจัดสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้นเพราะถึงแม้ว่าระดับความพึงพอใจ ต่อการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จะอยู่ในระดับมาก แต่ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่น ๆ

11.2.2 ด้านบริการพยาบาล

หน่วยงานบริการด้านสุขภาพ ควรให้การบริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ในการให้การช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการ และเพิ่มการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะถึงแม้ว่าระดับความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมาก แต่ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่น ๆ เช่นกัน

12. กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีจากความร่วมมือหลายฝ่าย ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณ คุณปิยรัตน์ จันดี พยาบาลวิชาชีพ 7วช. หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล และหัวหน้างานผู้ป่วยนอก ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ในการเก็บข้อมูลและอำนวยความสะดวก ในการทำวิจัยครั้งนี้ คุณศุภลักษณ์ ธนธรรมสถิต นักวิชาการ สาธารณสุข 7ว. ที่ได้ให้คำแนะนำในการดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลงด้วยดี นอกจากนี้ก็ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ปฏิบัติงานที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ตลอดจนผู้มารับบริการ ตรวจรักษา ที่งานผู้ป่วยนอกซึ่งได้ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และสุดท้ายผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณ อาจารย์สะอาด มุ่งสิน รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักศึกษา วิทยาลัย

พยาบาลบรมราชชนนี สรรพสิทธิประสงค์ ที่ได้กรุณาเป็นที่ปรึกษาโครงการ และทำให้ผลงานนี้สำเร็จลงได้

คุณค่าเชิงวิชาการของงานวิจัยฉบับนี้จะมากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้ที่ศึกษางานวิจัยนี้ แต่ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยนี้ เป็นจุดเริ่มต้นของการค้นคว้าวิจัยต่อไป ตลอดจนการนำเสนอผลการวิจัยเพื่อนำไปพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ เพื่อที่จะก่อให้เกิดผลประโยชน์ ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติต่อไป

รัตนา ภาละกาล

มิถุนายน 2551

บรรณานุกรม

- กองงานพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. (2542) **มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ ๑ : โรงพิมพ์สามเจริญพานิชย์.
- ชมพูนุช และคณะ. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์**. อุบลราชธานี.
- ชูศรี คุ้มชัยสิทธิ์ และคณะ. (2542) **ความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลศรีนครินทร์**. ศรีนครินทร์เวชสาร. 14(2) 90 – 100.
- ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์กัญญา และ เสาวลักษณ์ เกียวพ่วง.(2550) **การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกกรณีศึกษา : โรงพยาบาลโพธาราม**.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ.(2548) **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 4. :กรุงเทพมหานคร บริษัท วี. อินเตอร์ พริ้นท์ จำกัด
- นพรัตน์ เจริญกิจ. (2544). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการพยาบาลงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี**.
- ปฐมพร เดี่ยวทิพย์สุคนธ์. (2540) **ความต้องการการพยาบาล ที่ได้รับ ของมารดาหลังผ่าตัดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการการพยาบาล**. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปรีชา ครามะคำ. (2538) **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี**. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว. 6 (กรกฎาคม-ธันวาคม)
- พิรุณ รัตนวานิช และสุวดี ชูสุวรรณ. (2544). **ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดตรัง**. ตรัง.
- รัชยา กุลวนิชไชยนันท์. (2535) **รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้เอาประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. สำนักงานประกันสังคม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2537) **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- วนิดา ออประเสริฐศักดิ์ และคณะ. (2538). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการรักษาพยาบาลในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลรามธิบดี**. รามธิบดีพยาบาล. (3) 39- 45.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิมลศรี ศรีสุพรรณ และมะลิจิตร ศิริวัฒนามานนท์. (2536). ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ
พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบุรีรัมย์. วารสารการแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ
สุรินทร์ บุรีรัมย์.
- วีรวรรณ ภาษาประเทศ. (2542) ความพึงพอใจของนักศึกษาพยาบาลที่มีต่องานกิจกรรมนักศึกษา
ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา.
- ศักดิ์ชัย จำพิมาย และสินธุ ศิริคุณ. (2543). การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อ
บริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสกลนคร.
- ศิริพันธ์ เวชสิทธิ์. (2531) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลนพรัตน์
ราชธานี.
- สุจิตรา นิลเลิศ. (2539) ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัด
สุพรรณบุรี. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี.
- สมประสงค์ ศิริวงศ์ และคณะ. (2535) ความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาล
ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสวนสราญรมย์. สุราษฎร์ธานี.
- หุขย์ จำปาเทศ. (2538) จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสถานส์ จำกัด.
- อุไร ชำนาญค้า และคณะ. (2539). การศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรและความพึงพอใจในบริการของ
ผู้มารับบริการหลังการนำคิว. ซี. มาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุขใน
โรงพยาบาลยโสธร. สรรพสิทธิสาร. 17 (4) . 286 – 295.
- อำไพ ศาสตราวุฒิจี. (2526) ความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลมหาราชนคร
เชียงใหม่.
- Aday, Lu ann.& Andersen, Ronald. (1975) **Theoretical and methodology issue in sociology
study of satisfaction with medical Care.** Social Science and Medicine.
- Dever, James. A. (1963) **Dictionary of Psychology. Revised Edition by Harvey Wallerstein.**
London : Penguin Books Ltd.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education.** New York : Megraw – Hill Book Company.

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)ผู้เสนอผลงาน

(นางรัตนา ภาละกาล)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ 6ว.

วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2551

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)

(นางปิยรัตน์ จันดี)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ 7วช.

วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2551

(ลงชื่อ).....

(พอ.นพ.บวร แผลงภู่อทอง)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2551

(ลงชื่อ).....

(นายคณัย ธีวันดา)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2551

ข้อเสนอแนวคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.ผลงานข้อเรื่อง ความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

2.ระยะเวลาที่ดำเนินการ เดือน กรกฎาคม - กันยายน 2551

3.สรุปเค้าโครงเรื่อง

3.1 หลักการและเหตุผล

จากแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (2550-2554) ที่มุ่งเน้นให้มีการสร้างสุขภาพมากกว่า
การซ่อมสุขภาพ หน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้ออกมามีส่วนร่วมและมีนโยบายที่มุ่งเน้น ด้านการส่งเสริม
สุขภาพกันมากขึ้น แต่ประชาชนส่วนใหญ่ ยังมีพฤติกรรมสุขภาพที่เสี่ยงต่อการเกิดโรค โดยเฉพาะการ
เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง ประกอบกับนโยบายในการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้ประชาชนเข้าถึงระบบ
บริการสุขภาพอย่างทั่วถึง และมีความต้องการ การบริการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นหน่วยงานที่
ให้บริการด้านสุขภาพ จึงจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการเพื่อให้การบริการ
นั้นตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

3.2 บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ ข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ได้มีการเปิดให้บริการที่มุ่งเน้นการ
ส่งเสริมสุขภาพเป็นหลัก และยังมีบริการ ในด้านการรักษาพยาบาลร่วมด้วย ตลอดจน
คลินิกส่งเสริมสุขภาพต่างๆ ที่เปิดให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการศึกษาข้อมูล ในการพัฒนา
ระบบการให้บริการด้านสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการให้
มากที่สุดจึงจำเป็นต้องทำการศึกษาวิจัย ในเรื่องของความพึงพอใจของผู้มารับบริการใน
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในทุกๆแผนก เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงหรือพัฒนาระบบการ
ให้บริการต่อไป

3.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการในแผนกต่างๆของโรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

3.2 นำผลการศึกษาที่ได้มาวางแผนเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริม
สุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)ผู้ขอรับการคัดเลือก

(นางรัตนา ภาละกาล)

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ 6ว.

30 มิถุนายน 2551