

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการ ของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้มารับบริการระหว่างวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2546 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2546 จำนวนทั้งสิ้น 302 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอ เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ส่วนที่ 2 การรับรู้การจัดบริการ และการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การจัดบริการ และการรับรู้คุณภาพบริการ กับความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 72.5 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 26.8 รองลงมาอายุ 21 - 30 ปี และอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 25.8 และ 21.9 ตามลำดับ โดยมีอายุเฉลี่ย 35.29 ปี ด้านการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 34.1 รองลงมาในระดับมัธยมศึกษา และประถมศึกษา ร้อยละ 19.5 และ 18.9 ตามลำดับ กลุ่มที่น้อยที่สุดคือ กลุ่มที่ไม่ได้รับการศึกษา ร้อยละ 2.6 ส่วนเรื่องรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนนั้น พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ร้อยละ 47.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 37.1 มีภูมิลำเนาอยู่นอกเขตเทศบาล ร้อยละ 73.2 โดยผู้มารับบริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิในการรักษาประเภทบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า(จ่าย 30 บาท) ร้อยละ 48.7 รองลงมาคือ บัตรประกันสุขภาพถ้วน (ฟรีค่าบริการ) และสิทธิเบิกได้ (ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ) ร้อยละ 30.5 และ 15.2 ตามลำดับ สำหรับจำนวนครั้งที่มาใช้บริการในรอบปีของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1 - 2 ครั้งต่อปี ร้อยละ 42.1 รองลงมาคือ 3 - 5 ครั้ง และ 10 - 13 ครั้ง ร้อยละ 24.5 และ 20.2 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนตัวอย่าง	302	100
เพศ		
ชาย	83	27.5
หญิง	219	72.5
อายุ (ปี)		
≤ 20	39	12.9
21 - 30	78	25.8
31 - 40	81	26.8
41 - 50	66	21.9
> 50	38	12.6
ค่าเฉลี่ย ± ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	35.29 ± 11.87	
ค่าต่ำสุด - ค่าสูงสุด	15 - 59	
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	8	2.6
ประถมศึกษาตอนต้น	103	34.1
ประถมศึกษาตอนปลาย	57	18.9
มัธยมศึกษาตอนต้น	59	19.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	38	12.6
อนุปริญญา / ปวส.	12	4.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าหรือสูงกว่า	25	8.3

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
≤ 5,000	142	47.0
5,001 - 10,000	112	37.1
10,001 - 15,000	17	5.6
15,001 - 20,000	15	5.0
> 20,000	16	5.3
ค่ามัธยฐาน	6,000 บาท	
ค่าต่ำสุด - ค่าสูงสุด	300 - 70,000	
ภูมิลำเนาปัจจุบัน	บาท	
ในเขตเทศบาล	81	26.8
นอกเขตเทศบาล	221	73.2
สิทธิในการรักษาพยาบาล		
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	48	15.9
ประกันสังคม	15	5.0
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ฟรีค่าบริการ)	92	30.5
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จ่าย 30 บาท)	147	48.6
จำนวนครั้งที่มาใช้บริการในรอบปี		
1 - 2	127	42.1
3 - 5	74	24.5
6 - 9	29	9.6
10 - 13	61	20.2
≥ 14	11	2.6
มัธยฐาน ± ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 3 ± 4.71		
มารับบริการน้อยที่สุด 1 ครั้ง		
มารับบริการมากที่สุด 24 ครั้ง		

ส่วนที่ 2 การรับรู้การจัดบริการ และการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่

2.1 การรับรู้การจัดบริการ การรับรู้การจัดบริการของผู้รับบริการโดยรวม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 70.2 ระดับดีร้อยละ 16.9 และควรปรับปรุงร้อยละ 12.9 ส่วนการรับรู้การจัดบริการของผู้รับบริการ รายด้านที่อยู่ในระดับดีมากกว่าด้านอื่นๆ คือ การจัดบุคลากรร้อยละ 35.1 ส่วนที่ควรปรับปรุงคือ ขั้นตอนการบริการร้อยละ 11.9 และการจัดสถานที่ร้อยละ 9.9 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ร้อยละของการรับรู้การจัดบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ (จำนวนตัวอย่าง 302 คน)

การจัดบริการ	ร้อยละของระดับการจัดบริการ			ค่าเฉลี่ย \pm ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง	
การจัดบริการโดยรวม	16.9	70.2	12.9	40.45 \pm 7.07
ด้านสถานที่	0.3	89.8	9.9	10.24 \pm 1.93
ด้านวัสดุอุปกรณ์	16.8	76.2	7.0	9.61 \pm 1.82
ด้านบุคลากร	35.1	51.7	13.2	11.17 \pm 3.06
ด้านขั้นตอนการบริการ	19.9	68.2	11.9	9.43 \pm 2.29

ส่วนการรับรู้ต่อการจัดบริการจำแนกตามจุดบริการนั้น ผู้รับบริการต่อการจัดบริการของห้องการเงินอยู่ในระดับดีร้อยละ 58.7 และห้องชั้นสูตรร้อยละ 25.5 ที่ควรปรับปรุงคือ ห้องรอตรวจร้อยละ 11.3 และห้องตรวจร้อยละ 9.3 ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ร้อยละของการรับรู้การจั้ดบริการของผู้รับบริการ จำแนกตามห้อง แผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ (จำนวนตัวอย่าง 302 คน)

การจัดบริการ	ร้อยละของระดับการจัดบริการ			ค่าเฉลี่ย \pm ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง	
ห้องบัตร	16.2	76.8	7.0	6.00 \pm 1.52
ห้องรอตรวจ	24.5	64.2	11.3	6.07 \pm 1.81
ห้องตรวจ	19.5	71.2	9.3	8.16 \pm 1.66
ห้องชันสูตร	25.5	65.9	8.6	6.04 \pm 1.77
ห้องการเงิน	58.7	33.4	7.9	7.06 \pm 1.44
ห้องจ่ายยา	0.3	97.4	2.3	7.09 \pm 1.11

การรับรู้การจั้ดบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ โดย
จำแนกเป็นรายชื่อของจุดบริการทั้ง 6 จุด คือ

ห้องบัตร ผู้รับบริการรับรู้ว่ บัตรประจำตัวผู้ป่วยเหมาะสมสำหรับใช้งานมากที่สุด
ร้อยละ 95 รองลงมาคือ สถานที่ยื่นบัตรเหมาะสมร้อยละ 91.1 และช่องแยกยื่นบัตรเพียงพอแก่
การให้บริการร้อยละ 87.4 ส่วนที่ควรปรับปรุงคือ มีตัวอย่างการทำบัตรใหม่แสดงไว้ชัดเจนคิดเป็น
ร้อยละ 47 และเจ้าหน้าที่ห้องบัตรมีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการร้อยละ 64.2

ห้องรอตรวจ ผู้รับบริการรับรู้ว่ สถานที่สำหรับรอตรวจเหมาะสมมากที่สุดร้อยละ 93.3
รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำเมื่อไปติดต่อร้อยละ 82.8 และผู้มารับบริการรับรู้เกี่ยวกับ
ความยุติธรรมของการเรียกเลขลำดับเพื่อรอตรวจร้อยละ 80.1 ส่วนที่ควรปรับปรุงคือ ระยะเวลาใน
การรอตรวจเหมาะสมร้อยละ 60.6 และมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแนะนำขั้นตอนการตรวจเพียงพอ
ร้อยละ 63.6

ห้องตรวจ ผู้มารับบริการรับรู้ว่ ห้องตรวจมีคิติดเป็นส่วนตัวมากที่สุดร้อยละ 97.4 รอง
ลงมาคือ ระยะเวลาที่ให้แพทย์ตรวจเหมาะสมร้อยละ 94.7 และแพทย์พร้อมให้คำปรึกษาร้อยละ
92.7 ส่วนที่ควรปรับปรุงคือ มีใบคำแนะนำการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคแจกให้ร้อยละ 38.4 และแพทย์
มีจำนวนมากเพียงพอในการตรวจร้อยละ 69.9

ห้องชันสูตรโรค ผู้รับบริการรับรู้ว่ เครื่องมือที่ใช้ในการชันสูตรโรคสะอาดใช้การไ้ดี
มากที่สุดร้อยละ 94 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการร้อยละ 85.1 และมีการจัดลำดับไม่มี

การแขวงคิวร้อยละ 81.1 ส่วนที่ควรปรับปรุงคือ ระยะเวลาในการรอคอยเหมาะสมร้อยละ 60.9 และที่นั่งรอมีมากเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการร้อยละ 63.9

ห้องการเงิน ผู้รับบริการรับรู้่ว่า สถานที่จ่ายเงินกว้างขวางเหมาะสมกับจำนวนผู้มารับบริการ และมีเครื่องเก็บเงินเพียงพอกับการใช้งานมากที่สุดเท่ากันร้อยละ 92.1 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการรอจ่ายเงินไม่นานเกินไปร้อยละ 91.7 และเครื่องเก็บเงินอยู่ในสภาพใ้การใช้การได้ดีไม่คิดขัดร้อยละ 91.1 ส่วนที่ควรปรับปรุงคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการร้อยละ 77.2

ห้องจ่ายยา ผู้รับบริการรับรู้ว่า เจ้าหน้าที่ห้องยาพร้อมที่จะอธิบายการใช้ยาแก่ผู้รับบริการมากที่สุดร้อยละ 97.7 รองลงมาคือ ภาชนะบรรจุยาเหมาะสมร้อยละ 97 และมียาทุกประเภทตามใบสั่งแพทย์ร้อยละ 96.7 ส่วนที่ควรปรับปรุงคือ ระยะเวลาในการรอรับยาเหมาะสมร้อยละ 66.9 และที่นั่งรอรับยามีจำนวนเพียงพอกับผู้มารับบริการร้อยละ 78.8

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของการรับรู้การจั้ดบริการของผู้รับบริการ จำแนกรายข้อ
(จำนวนตัวอย่าง 302 คน)

การจัดบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ห้องบัตร		
- สถานที่ยื่นบัตรเหมาะสมไม่คับแคบเกินไป	275	91.1
- มีช่องแยกยื่นบัตรเพียงพอแก่การให้บริการ	264	87.4
- มีตัวอย่างการทำบัตรใหม่แสดงไว้ชัดเจน	142	47.0
- บัตรประจำตัวผู้ป่วยเหมาะสมสำหรับการใช้งาน	287	95.0
- เจ้าหน้าที่ห้องบัตรมีจำนวนมากเพียงพอกับผู้รับบริการ	194	64.2
- เจ้าหน้าที่ห้องบัตรพร้อมตอบข้อซักถาม	237	78.5
- การทำบัตรใหม่หรือยื่นบัตรเก่ามีการจัดลำดับดี ไม่มีการ	224	74.2
แขวงคิว		
- การทำบัตรใหม่หรือยื่นบัตรเก่าใช้เวลาเหมาะสม	192	63.6

ตารางที่ 4 (ต่อ)

การจัดบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ห้องรอตรวจ		
- มีที่นั่งเพียงพอก่อนเข้ารับการตรวจ	232	76.8
- สถานที่สำหรับรอตรวจกว้างเพียงพอเหมาะสม	282	93.3
- มีป้ายแสดงบอกขั้นตอนการบริการชัดเจน	235	77.8
- มีโปสเตอร์ความรู้เกี่ยวกับโรคต่างๆ แสดงในที่เห็นได้ชัด	219	72.5
- มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำขั้นตอนการตรวจเพียงพอ	192	63.6
- มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำเมื่อไปติดต่อ	250	82.8
- การเรียกเลขลำดับเพื่อรอตรวจยุติธรรมดี	242	80.1
- ระยะเวลาในการรอตรวจเหมาะสม	183	60.6
ห้องตรวจ		
- ห้องตรวจมีขีด เป็นส่วนตัว	294	97.4
- ห้องตรวจมีจำนวนมากเพียงพอ	265	87.7
- ในห้องตรวจมีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการตรวจรักษาเพียงพอ	259	85.8
- มีใบคำแนะนำการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคแจกให้	116	38.4
- แพทย์มีจำนวนมากเพียงพอในการตรวจ	211	69.9
- แพทย์พร้อมให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ	280	92.7
- พยาบาลมีจำนวนมากเพียงพอแก่การให้บริการ	226	74.8
- พยาบาลพร้อมให้บริการแก่ผู้รับบริการ	257	85.1
- ผู้รับบริการได้รับการตรวจอย่างละเอียด	273	90.4
- ระยะเวลาที่ให้แพทย์ตรวจเหมาะสม	286	94.7

ตารางที่ 4 (ต่อ)

การจัดบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ห้องชั้นสูตร		
- ที่นั่งรอมียามากเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	193	63.9
- บริเวณที่นั่งรออากาศไม่ร้อนอบอ้าว	224	74.2
- เครื่องมือที่ใช้ในการชั้นสูตร โรคมีปริมาณเพียงพอ	223	73.8
- เครื่องมือที่ใช้ในการชั้นสูตร โรคสะอาดใช้การได้ดี	284	94.0
- เจ้าหน้าที่มีจำนวนมากเพียงพอแก่การให้บริการ	214	70.9
- เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการแก่ผู้รับบริการ	257	85.1
- มีการจัดลำดับดี ไม่มีการแซงคิว	245	81.1
- ระยะเวลาในการรอคอยเหมาะสม	184	60.9
ห้องการเงิน		
- สถานที่จ่ายเงินกว้างขวางเหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ	278	92.1
- ช่องจ่ายเงินมีมากเพียงพอแก่การบริการ	252	83.4
- มีเครื่องเก็บเงินเพียงพอกับการใช้งาน	278	92.1
- เครื่องเก็บเงินอยู่ในสภาพใช้การได้ดีไม่ติดขัด	275	91.1
- เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	233	77.2
- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	272	90.1
- การเสียเงินมีการจัดลำดับก่อนหลัง	267	88.4
- ระยะเวลาในการรอจ่ายเงินเหมาะสม	277	91.7
ห้องจ่ายยา		
- ที่นั่งรอรับยามีจำนวนเพียงพอกับผู้รับบริการ	238	78.8
- สถานที่รอรับยาว่างขวางเหมาะสม	290	96.0
- ภาชนะบรรจุยาเหมาะสม	293	97.0
- มียาทุกประเภทตามใบสั่งแพทย์	292	96.7
- เจ้าหน้าที่ห้องยามีจำนวนเพียงพอแก่การบริการ	256	84.8
- เจ้าหน้าที่ห้องยาพร้อมที่จะอธิบายการใช้ยาแก่ผู้รับบริการ	295	97.7
- การรับยามีการจัดลำดับดี ไม่มีการแซงคิว	274	90.7
- ระยะเวลาในการรอรับยาเหมาะสม	202	66.9

ส่วนในเรื่องของระยะเวลาที่ใช้บริการในแต่ละห้องของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ มีความแตกต่างกันดังนี้

ห้องบัตร ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการทำบัตร 16 - 30 นาที ร้อยละ 51 รองลงมาคือ 6 - 15 นาที ร้อยละ 18.9 เฉลี่ย 30.68 นาที

ห้องรอตรวจ ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรอตรวจนาน 16 - 30 นาที ร้อยละ 46.4 รองลงมา 46 - 60 นาที ร้อยละ 18.9 เฉลี่ย 44.54 นาที

ห้องตรวจ ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการตรวจ 6 - 15 นาที ร้อยละ 60.3 รองลงมา น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที ร้อยละ 24.5 เฉลี่ย 11.56 นาที

ห้องชันสูตรโรค ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการชันสูตรโรค 16 - 30 นาที ร้อยละ 45.7 รองลงมา 46 - 60 นาที ร้อยละ 20.9 เฉลี่ย 40.3 นาที

ห้องการเงิน ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการจ่ายเงินน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 นาที ร้อยละ 46 รองลงมา 6 - 15 นาที ร้อยละ 42.4 เฉลี่ย 11.09 นาที

ห้องจ่ายยา ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรอรับยา 16 - 30 นาที ร้อยละ 52.3 รองลงมาคือ 31 - 45 นาที ร้อยละ 16.2 เฉลี่ย 35.78

ระยะเวลาที่ใช้ตั้งแต่เริ่มขึ้นบัตรจนได้รับยา ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 151 - 180 นาที ร้อยละ 24.2 รองลงมาช่วง 121 - 150 และ มากกว่า 240 นาที ร้อยละ 21.2 และ 16.6 ตามลำดับ โดยเฉลี่ยใช้เวลา 181.75 นาที

ตารางที่ 5 ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละจุดบริการ
(จำนวนตัวอย่าง 302 คน)

ระยะเวลา (นาที)	ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละจุดบริการ						รวมเวลาที่ใช้รับ บริการ
	ห้อง บัตร	ห้องรอ ตรวจ	ห้อง ตรวจ	ห้องชั้น สูตร โรค	ห้อง การเงิน	ห้อง จ่ายยา	
≤ 5	4.0	2.3	24.5	2.0	46.0	0.7	
6 - 15	18.9	7.9	60.3	9.9	42.4	9.9	
16 - 30	51.0	46.4	15.2	45.7	8.3	52.3	1.0
31 - 45	13.2	11.3		11.9		16.2	
46 - 60	9.6	18.9		20.9	2.3	12.9	0.7
61 - 90	2.0	7.0		5.6	0.7	7.0	4.0
91 - 120	1.3	3.3		2.0		1.0	16.2
121 - 150		1.3		1.3	0.3		21.2
151 - 180		1.7		0.7			24.2
181 - 210							6.3
211 - 240							9.9
> 240							16.6
X _l	30.68	44.54	11.56	40.30	11.09	35.78	181.75
S.D.	18.64	32.13	6.00	27.74	13.70	19.52	71.56

2.2 การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แพทย์ผู้พวายนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 65.9 ระดับดีร้อยละ 20.9 และควรปรับปรุงร้อยละ 13.2 ส่วนคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการรายด้านที่อยู่ในระดับดีคือ ความเชื่อมั่นต่อบริการร้อยละ 83.8 รองลงมาคือ ความเชื่อถือว่าไว้วางใจต่อผู้ให้บริการร้อยละ 49 และการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการร้อยละ 48.3 สิ่งที่ควรปรับปรุงคือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการร้อยละ 24.8 ดังรายละเอียดที่แสดงไว้ในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ร้อยละของระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ (จำนวนตัวอย่าง 302 คน)

คุณภาพบริการ	ร้อยละของระดับการรับรู้			ค่าเฉลี่ย \pm
	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
คุณภาพบริการ โดยรวม	20.9	65.9	13.2	13.91 \pm 2.68
- ความสามารถเข้าถึงบริการ	19.6	72.8	7.6	4.69 \pm 0.97
- ความเชื่อมั่นต่อบริการ	83.8	11.9	4.3	3.79 \pm 0.52
- ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ	49.0	24.5	26.5	3.08 \pm 1.11
- สิ่งอำนวยความสะดวก	34.1	51.3	14.6	3.79 \pm 1.21
- การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ	48.3	41.8	9.9	3.09 \pm 1.05
- การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	43.7	31.5	24.8	3.03 \pm 1.13

เมื่อพิจารณา การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ เป็นรายชื่อแล้วพบว่า

ความสามารถเข้าถึงบริการ ผู้รับบริการรับรู้ว่า ความเหมาะสมของระยะเวลาตั้งแต่เริ่มยื่นบัตรจนได้รับยานั้นมีเพียงร้อยละ 42.1 และเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่เพียงร้อยละ 52 เท่านั้น ส่วนการรับรู้เกี่ยวกับการเสียค่ารักษาพยาบาลโดยรวม ในราคาที่ยุติธรรมร้อยละ 96.4 และผู้มารับบริการสะดวกในการเดินทางมาตรวจที่โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ร้อยละ 94.7 ซึ่งใกล้เคียงกับความเหมาะสมเกี่ยวกับช่วงเวลาในการเปิดให้บริการตั้งแต่ 08.30 - 16.30 น. ร้อยละ 94.4

ความเชื่อมั่นต่อบริการ ผู้รับบริการเชื่อมั่นต่อค่ารักษาพยาบาลโดยรวมในราคาที่ยุติธรรมมากที่สุด ร้อยละ 96.4 รองลงมาเชื่อมั่นต่อความถูกต้องของการรักษา และการจัดยาถูกต้อง ร้อยละ 95.7 และ 95.4 ตามลำดับ

ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ ผู้รับบริการเชื่อถือต่อแพทย์ร้อยละ 86.8 และเชื่อว่าเจ้าหน้าที่อื่นๆ ให้คำแนะนำถูกต้องร้อยละ 84.1 สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ความเชื่อมั่นในชื่อเสียงของโรงพยาบาลและความรู้ในการให้คำแนะนำของพยาบาลร้อยละ 61.9 และ 75.2 ตามลำดับ

สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการเห็นว่า โรงพยาบาลทุ่งใหญ่มีห้องน้ำเพียงพอร้อยละ 91.1 การจัดห้องต่างๆ ชัดเจนร้อยละ 90.1 และมีป้ายบอกตามแผนกต่างๆ ชัดเจนร้อยละ 83.4 สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอ ร้อยละ 47.7

การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ที่ผู้รับบริการรับรู้มากที่สุดคือ แพทย์รับฟังปัญหาผู้รับบริการเป็นอย่างดี ร้อยละ 92.4 การได้รับการอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ร้อยละ 85.4 และผู้รับบริการรับรู้ร่น้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้มไม่บึ้งตึงร้อยละ 59.3

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการรับรู้ว่าแพทย์ตอบคำถามเรื่องโรคและขั้นตอนการรักษาเข้าใจมากที่สุด ร้อยละ 92.1 พยาบาลให้คำแนะนำเป็นอย่างดีร้อยละ 83.4 และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ผู้รับบริการรับรู้ร่น้อยที่สุด ร้อยละ 48.3

ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละของการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ จำแนกรายข้อ
(จำนวนตัวอย่าง 302 คน)

คุณภาพบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ความสามารถเข้าถึงบริการ		
- ระยะเวลาในการเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลท่งใหญ่เหมาะสม	273	90.4
- ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มทำบัตรจนได้รับยาเหมาะสม	127	42.1
- สะดวกในการเดินทางมาตรวจที่โรงพยาบาลท่งใหญ่	286	94.7
- ช่วงเวลาในการเปิดบริการตั้งแต่ 08.30 - 16.30 น.เหมาะสม	285	94.4
- เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของโรงพยาบาลท่งใหญ่	157	52.0
ความเชื่อมั่นต่อบริการ		
- เสียค่ารักษาพยาบาลโดยรวมในราคาที่ยุติธรรม	291	96.4
- เชื่อว่าการรักษาที่ได้รับทำให้อาการทุเลาลงหรือหายจากโรค	289	95.7
- เชื่อว่าบริการพยาบาลที่ได้รับช่วยทำให้ปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง	284	94.0
- เชื่อว่าการชันสูตรโรคทำให้วินิจฉัยโรคได้ถูกต้อง	284	94.0
- เชื่อว่าการจัดยาถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	288	95.4

ตารางที่ 7 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ความเชื่อใจไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ		
- แพทย์ที่ตรวจรักษาท่านมีความสามารถและความชำนาญ รักษาโรคให้หาย หรือทุเลาแน่นอน	262	86.8
- พยาบาลมีความรู้ในการให้คำแนะนำการปฏิบัติตนเกี่ยวกับ โรคที่มาตรวจโดยเฉพาะ	227	75.2
- เจ้าหน้าที่อื่นๆ ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	254	84.1
- มาตรวจรักษาเพราะได้ยินชื่อเสียงของโรงพยาบาลว่ารักษาดี	187	61.9
สิ่งอำนวยความสะดวก		
- ที่นี่มีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยเพื่อบริการ	203	67.2
- มีป้ายบอกตามแผนกต่างๆ ชัดเจน	252	83.4
- การจัดห้องต่างๆ ชัดเจน	272	90.1
- มีห้องน้ำเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ	275	91.1
- มีโทรศัพท์สาธารณะไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	144	47.7
การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ		
- แพทย์รับฟังปัญหาของท่านเป็นอย่างดี	279	92.4
- เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกแก่ท่านในการติดต่อ	258	85.4
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม	179	59.3
- พยาบาลให้การดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี	220	72.8
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ		
- แพทย์ตอบคำถามเรื่องโรคและขั้นตอนการรักษาให้เข้าใจ	278	92.1
- พยาบาลให้คำแนะนำแก่ท่านเป็นอย่างดี	252	83.4
- เจ้าหน้าที่ห้องชันสูตรโรคให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชันสูตรโรค แก่ผู้รับบริการ	238	78.8
- เจ้าหน้าที่อื่นๆ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	146	48.3

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 73.5 รองลงมาคือ ความพึงพอใจน้อยร้อยละ 13.9 และมีเพียงร้อยละ 12.6 ที่พึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความสะดวกจากบริการ ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยร้อยละ 8.3 ซึ่งในแต่ละด้านผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับที่ใกล้เคียงกัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวม และรายด้านของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ (จำนวนตัวอย่าง 302 คน)

ความพึงพอใจต่อบริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย \pm
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจโดยรวม	12.6	73.5	13.9	166.75 \pm 20.73
ความสะดวกจากบริการ	10.9	80.8	8.3	84.44 \pm 12.01
การประสานบริการ	8.9	86.1	5.0	14.65 \pm 2.19
อภัยภัยและการให้เกียรติ	7.6	87.1	5.3	14.52 \pm 2.21
ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	9.6	83.4	7.0	18.02 \pm 2.83
คุณภาพของบริการ	9.6	83.1	7.3	20.56 \pm 3.34
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	7.6	87.7	4.7	14.55 \pm 2.47

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ เป็นรายข้อพบว่า

ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ โดยจำแนกตามจุดบริการไม่แตกต่างกันมากนัก กล่าวคือ ส่วนใหญ่พึงพอใจปานกลาง ส่วนที่พึงพอใจมาก ได้แก่ ห้องรอตรวจร้อยละ 8.9 และห้องตรวจกับห้องจ่ายยา ร้อยละ 7.6 เท่ากัน ห้องที่พึงพอใจน้อย ได้แก่ ห้องชันสูตรร้อยละ 8.3 ดังรายละเอียดในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
จำแนกตามห้องต่างๆ (จำนวนตัวอย่าง 302 คน)

ห้อง	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ย \pm
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ห้องบัตร	4.6	92.1	3.3	13.64 \pm 3.36
ห้องรอตรวจ	8.9	87.4	3.7	13.81 \pm 2.33
ห้องตรวจ	7.6	89.1	3.3	14.50 \pm 2.32
ห้องชันสูตรโรค	8.3	83.4	8.3	13.93 \pm 2.48
ห้องจ่ายเงิน	6.7	87.7	5.6	14.24 \pm 2.35
ห้องจ่ายยา	7.6	88.4	4.0	14.33 \pm 3.35

การประสานบริการ ผู้รับบริการพึงพอใจมากและมากที่สุด ในเรื่องการดูแลของแพทย์ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ร้อยละ 58.3 และ 12.9 รองลงมาคือ การทำงานร่วมกันของแพทย์และพยาบาล ร้อยละ 53.3 และ 8.6 ส่วนที่พึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดคือ การทำงานประสานกันของห้องบัตรกับห้องตรวจ ร้อยละ 42.1 และ 6.6

อธยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจมากและมากที่สุด ในเรื่องอธยาศัยของแพทย์ขณะที่ทำการตรวจรักษา ร้อยละ 62.6 และ 14.9 รองลงมาคือ กิริยาวาจาของเจ้าหน้าที่ห้องชันสูตรโรคร้อยละ 47.0 และ 8.6 ตามลำดับ ส่วนที่พึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดคือ อธยาศัยและการให้เกียรติของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ร้อยละ 4.0 และ 1.3

ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ผู้รับบริการพึงพอใจมากและมากที่สุด ในเรื่องคำแนะนำการใช้ยาจากเจ้าหน้าที่ห้องยา ร้อยละ 60.9 และ 11.6 รองลงมาคือ การอธิบายเรื่องโรคและขั้นตอนการของแพทย์ ร้อยละ 53.6 และ 12.3 ตามลำดับ สิ่งที่พึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดคือ การได้รับความรู้โรคต่างๆ จากโปสเตอร์ ร้อยละ 12.3 และ 2.0

คุณภาพของการบริการ ผู้รับบริการพึงพอใจมากและมากที่สุด ในเรื่องการได้รับยาที่มีคุณภาพ ร้อยละ 51.7 และ 10.3 รองลงมาคือ ผู้รับบริการสามารถมาใช้บริการได้โดยสะดวก ร้อยละ 42.4 และ 12.9 ตามลำดับ และสิ่งทีพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดคือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ร้อยละ 30.5 และ 5.3

ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจมากและมากที่สุด ในเรื่องค่าบริการทางการแพทย์ ร้อยละ 52.6 และ 9.3 รองลงมาคือ ค่าบริการชั้นสูตโรค ร้อยละ 50.3 และ 8.6 ตามลำดับ และสิ่งที่พึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดคือ ค่ายา ร้อยละ 4.0 และ 1.0

ตารางที่ 10 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการ จำแนกรายข้อ
(จำนวนตัวอย่าง 302 คน)

ความพึงพอใจต่อบริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การประสานบริการ					
- การดูแลของแพทย์ทั้งร่างกายและจิตใจ	12.9	58.3	26.8	2.0	0.0
- การทำงานร่วมกันของแพทย์และพยาบาล	8.6	53.3	34.8	3.3	0.0
- การทำงานประสานกันของห้องการเงินและห้องจ่ายยา	9.9	50.7	37.7	1.7	0.0
- การทำงานประสานกันของห้องบัตรกับห้องรอตตรวจ	6.6	42.1	44.4	5.6	1.3
อธยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ					
- อธยาศัยของแพทย์ขณะที่ทำการตรวจรักษา	14.9	62.6	20.9	1.3	0.3
- การดูแลของพยาบาล เช่น ช่วยเหลือในการตรวจ การให้คำแนะนำ	9.6	42.7	42.4	4.6	0.7
- กิริยาวาจาของเจ้าหน้าที่ห้องชั้นสูตโรค	8.6	47.0	40.4	3.6	0.3
- อธยาศัยและการให้เกียรติของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	6.0	40.1	48.7	4.0	1.3

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ					
- การอธิบายเรื่องโรคและขั้นตอนการรักษาของแพทย์	12.3	53.6	32.1	1.3	0.7
- คำแนะนำการปฏิบัติตัวจากพยาบาล	6.6	43.4	45.4	4.0	0.7
- เจ้าหน้าที่ชั้นสูตร โรคบอกขั้นตอนการชั้นสูตร	7.6	47.7	40.1	4.3	0.3
- พอใจไปสเตอร์ความรู้โรคต่างๆ	8.6	34.4	42.7	12.3	2.0
- คำแนะนำการใช้ยาจากเจ้าหน้าที่ห้องยา	11.6	60.9	24.8	2.6	0.0
คุณภาพของการบริการ					
- สามารถมาใช้บริการได้โดยสะดวก	12.9	42.4	40.1	4.0	0.7
- การได้รับการตรวจวินิจฉัยที่ถูกต้อง แม่นยำ	9.3	41.7	46.0	2.6	0.3
- การให้บริการที่รวดเร็ว	4.0	15.2	45.0	30.5	5.3
- อุปกรณ์การตรวจรักษาที่ทันสมัย	6.3	30.1	56.3	6.3	1.0
- การได้รับยาที่มีคุณภาพ	10.3	51.7	36.4	1.7	0.0
- การได้รับการดูแลที่ดีขณะมารับบริการ	8.3	38.1	49.0	4.0	0.7
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ					
- ค่าบริการชั้นสูตร	8.6	50.3	39.4	1.3	0.3
- ค่าบริการทางการแพทย์	9.3	52.6	36.4	1.0	0.7
- ค่ายา	7.3	52.3	35.4	4.0	1.0
- ค่ารักษาพยาบาลโดยรวม	7.3	48.7	42.1	0.3	1.7

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การจัดบริการ และการรับรู้คุณภาพบริการ กับความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การจัดบริการและการรับรู้คุณภาพการของผู้รับบริการ กับความพึงพอใจต่อบริการ โดยการใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และ (Correlation Bivariate) ตัวแปรในกลุ่มลักษณะส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนาปัจจุบัน และสิทธิในการรักษาพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เว้นแต่จำนวนครั้งที่มารับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P = 0.027$) กล่าวคือ ผู้รับบริการที่มารับบริการบ่อยครั้ง (มากกว่า 2 ครั้งขึ้นไป) มีความพึงพอใจต่อบริการมากตามไปด้วย ตัวแปรการรับรู้การจัดบริการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P = 0.000$) ผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 ของการวิจัยกล่าวคือ ผู้รับบริการที่รับรู้ต่อการจัดบริการที่ดี จะมีความพึงพอใจต่อบริการมาก โดยพบว่าตัวแปรส่วนใหญ่ได้แก่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ บุคลากร และขั้นตอนการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P = 0.000$) และด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P = 0.002$) รวมทั้งตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P = 0.000$) โดยพบว่าตัวแปรส่วนใหญ่อันได้แก่ ความสามารถเข้าถึงบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P = 0.000$) และด้านความเชื่อมั่นต่อบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P = 0.004$) เช่นเดียวกัน ผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 กล่าวคือ ผู้รับบริการที่รับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ดี จะมีความพึงพอใจต่อบริการมากตามไปด้วย และจากผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 คือ การรับรู้การจัดบริการและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อบริการ ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ เว้นแต่ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเพียงบางส่วน ซึ่งผลที่ได้ส่วนใหญ่ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ดังรายละเอียดในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การจัดบริการ และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการกับความพึงพอใจต่อบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ (จำนวนตัวอย่าง 302 คน)

	ความพึงพอใจ	
	r	P
ลักษณะส่วนบุคคล		
เพศ	.101	.079
อายุ	.077	.180
ระดับการศึกษา	.068	.239
รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน	.026	.648
ภูมิลำเนาปัจจุบัน	-.060	.299
สิทธิในการรักษาพยาบาล	.024	.675
จำนวนครั้งที่มารับบริการ	.127	.027
การจัดบริการ	.3172	.000
สถานที่	.1799	.002
วัสดุอุปกรณ์	.2287	.000
บุคลากร	.2503	.000
ขั้นตอนการบริการ	.3112	.000
คุณภาพบริการ	.3368	.000
ความสามารถเข้าถึงบริการ	.2119	.000
ความเชื่อมั่นต่อบริการ	.1648	.004
ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ	.2967	.000
สิ่งอำนวยความสะดวก	.2464	.000
การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ	.2975	.000
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	.3260	.000

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise) พบว่า มี 5 ตัวแปร สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.035$) โดยตัวแปรแรกที่ได้รับการคัดเลือกเข้าไปในสมการคือ การรับรู้ต่อการจัดบริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ร้อยละ 3.10 ในขั้นตอนที่ 2 การรับรู้ต่อคุณภาพบริการเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อบริการ ได้รับการคัดเลือกเข้าไปในสมการ สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 4.90 ในขั้นตอนที่ 3 จำนวนครั้งที่มารับบริการ ได้รับการคัดเลือกเข้าไปในสมการ สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.00 ในขั้นตอนที่ 4 เพศของผู้มารับบริการ ได้รับการคัดเลือกเข้าไปในสมการ สามารถอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 8.40 และขั้นตอนสุดท้าย ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าไปในสมการคือ การรับรู้ต่อการจัดบริการด้านบุคลากร สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 9.80 ดังรายละเอียดในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวแปรความสัมพันธ์ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การจัดบริการ และการรับรู้คุณภาพบริการ กับความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ขั้นตอน ที่	ตัวแปร	R ²	R ² Adj.	b	S.E. (b)	b Adj.	P- Value
1.	(ค่าคงที่) การรับรู้ต่อการจัดวัสดุอุปกรณ์	0.031	0.027	0.597	0.051		0.000
				0.181	0.059	0.175	0.002
2.	(ค่าคงที่) การรับรู้ต่อการจัดวัสดุอุปกรณ์ การรับรู้ความเชื่อมั่นต่อบริการ	0.049	0.043	0.452	0.079		0.000
				0.192	0.059	0.185	0.001
				0.164	0.068	0.137	0.016
3.	(ค่าคงที่) การรับรู้ต่อการจัดวัสดุอุปกรณ์ การรับรู้ความเชื่อมั่นต่อบริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการ	0.070	0.061	0.357	0.086		0.000
				0.196	0.058	0.190	0.001
				0.182	0.067	0.152	0.007
				0.131	0.050	0.146	0.010
4.	(ค่าคงที่) การรับรู้ต่อการจัดวัสดุอุปกรณ์ การรับรู้ความเชื่อมั่นต่อบริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการ เพศของผู้มารับบริการ	0.084	0.072	0.265	0.096		0.006
				0.198	0.058	0.192	0.001
				0.185	0.067	0.154	0.006
				0.139	0.050	0.155	0.006
				0.115	0.055	0.117	0.037
5.	(ค่าคงที่) การรับรู้ต่อการจัดวัสดุอุปกรณ์ การรับรู้ความเชื่อมั่นต่อบริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการ เพศของผู้มารับบริการ การรับรู้ต่อการจัดบุคลากร	0.098	0.082	0.224	0.098		0.023
				0.180	0.058	0.174	0.002
				0.177	0.067	0.148	0.009
				0.135	0.050	0.151	0.007
				0.129	0.055	0.130	0.020
				0.105	0.050	0.119	0.035

สมการที่อธิบายความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
ทุ่งใหญ่ คือ

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจต่อบริการ} = & 0.224 + 0.180 (\text{การรับรู้ต่อการจัดวัสดุอุปกรณ์}) + 0.177 \\ & (\text{การรับรู้ความเชื่อมั่นต่อบริการ}) + 0.135 (\text{จำนวนครั้งที่} \\ & \text{มารับบริการ}) + 0.129 (\text{เพศของผู้มารับบริการ}) + 0.105 \\ & (\text{การรับรู้ต่อการจัดบุคลากร}) \end{aligned}$$

จากสมการพบว่า ตัวแปรทุกตัวดังกล่าวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ การรับรู้ต่อการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.180 หน่วย หมายความว่า ถ้าค่าการจัดวัสดุอุปกรณ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเพิ่มขึ้น 0.180 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ถ้าค่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการเกี่ยวกับความเชื่อมั่นต่อบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเพิ่มขึ้น 0.177 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ถ้าจำนวนครั้งที่มารับบริการของผู้ป่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเพิ่มขึ้น 0.135 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น ถ้าค่าเพศของผู้รับบริการเป็นเพศหญิงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเพิ่มขึ้น 0.129 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น และถ้าการรับรู้ต่อการจัดบริการด้านบุคลากรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเพิ่มขึ้น 0.105 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น นั่นคือ ถ้าผู้มารับบริการมีการรับรู้ต่อการจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ดี มีความเชื่อมั่นต่อคุณภาพบริการสูง มารับบริการมากกว่า 2 ครั้ง และผู้รับบริการเป็นเพศหญิง และได้รับการจัดบริการด้านบุคลากรดี ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากตามไปด้วย

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การจัดบริการ และการรับรู้คุณภาพบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ จากตัวแปรอิสระ 9 ตัว อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนาปัจจุบัน สิทธิในการรักษาพยาบาล จำนวนครั้งที่มารับบริการ การรับรู้การจัดบริการโดยรวม และการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวม กับ ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการโดยรวม พบว่า มีเพียง 2 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.025$) โดยตัวแปรแรกที่ได้รับการเลือกเข้าในสมการคือ การรับรู้คุณภาพบริการ สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ ร้อยละ 1.90 และขั้นที่ 2 ตัวแปรจำนวนครั้งที่มารับบริการได้รับการคัดเลือกเข้าในสมการ สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ ร้อยละ 3.50 ดังรายละเอียดในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวแปรความสัมพันธ์ ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การจัดบริการ และการรับรู้คุณภาพบริการ กับความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ (ในภาพรวม)

ขั้นตอนที่	ตัวแปร	R ²	R ² Adj.	b	S.E. (b)	b Adj.	P-Value
1.	(ค่าคงที่)	0.019	0.016	0.650	0.043		0.000
	การรับรู้คุณภาพบริการ			0.128	0.053	0.138	0.016
2.	(ค่าคงที่)	0.035	0.029	0.584	0.052		0.000
	การรับรู้คุณภาพบริการ			0.129	0.053	0.139	0.015
	จำนวนครั้งที่มารับบริการ			0.114	0.051	0.128	0.025

สมการที่อธิบายความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ คือ

$$\text{ความพึงพอใจต่อบริการ} = 0.584 + 0.129 (\text{การรับรู้คุณภาพบริการ}) + 0.114 (\text{จำนวนครั้งที่มารับบริการ})$$

จากสมการพบว่า มีตัวแปร 2 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ การรับรู้คุณภาพบริการมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.129 หน่วย หมายความว่า ถ้าการรับรู้คุณภาพบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเพิ่มขึ้น 0.129 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น และถ้าค่าจำนวนครั้งของผู้มารับบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเพิ่มขึ้น 0.114 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น นั่นคือ ถ้าผู้รับบริการได้รับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ดี และมารับบริการบ่อยครั้ง (มากกว่า 2 ครั้ง) ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจต่อบริการมากตามไปด้วย

การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การจัดบริการ กับความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ จากตัวแปรการจัดบริการตามการรับรู้ 4 ตัว อันได้แก่ การรับรู้ต่อการจัดสถานที่ การรับรู้ต่อการจัดวัสดุอุปกรณ์ การรับรู้ต่อการจัดบุคลากร และการรับรู้ต่อการจัดขั้นตอนการบริการ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า มีเพียง 2 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.041$) โดยมีตัวแปรแรกที่ได้รับการคัดเลือกเข้าในสมการคือ การรับรู้ต่อการจัดวัสดุอุปกรณ์ สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ร้อยละ 3.10 และในขั้นตอนที่ 2 การรับรู้ต่อการจัดบุคลากรได้รับการคัดเลือกเข้าในสมการ สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 4.40 ดังรายละเอียดตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวแปรความสัมพันธ์ ระหว่าง การรับรู้การจัดบริการ กับความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ขั้นตอน ที่	ตัวแปร	R ²	R ² Adj.	b	S.E. (b)	b Adj.	P- Value
1.	(ค่าคงที่)	0.031	0.027	0.597	0.051		0.000
	การรับรู้ต่อการจัดวัสดุอุปกรณ์			0.181	0.059	0.175	0.002
2.	(ค่าคงที่)	0.044	0.038	0.557	0.055		0.000
	การรับรู้ต่อการจัดวัสดุอุปกรณ์			0.164	0.059	0.158	0.006
	การรับรู้ต่อการจัดบุคลากร			0.104	0.050	0.117	0.041

สมการที่อธิบายความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
ทุ่งใหญ่ ที่สัมพันธ์กับการรับรู้การจัดบริการ โดยแยกเป็นรายด้านคือ

$$\text{ความพึงพอใจต่อบริการ} = 0.557 + 0.164 (\text{การรับรู้ต่อการจัดวัสดุอุปกรณ์}) + 0.104 (\text{การรับรู้ต่อการจัดบุคลากร})$$

จากสมการพบว่า มีตัวแปร 2 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก กล่าวคือ การรับรู้ต่อการจัดวัสดุอุปกรณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.164 หน่วย หมายความว่า ถ้าการรับรู้ต่อการจัดวัสดุอุปกรณ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเพิ่มขึ้น 0.104 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น นั่นคือ ถ้าผู้รับบริการได้รับรู้ต่อการจัดวัสดุอุปกรณ์ และ การจัดบุคลากรดี ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากด้วย เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการ กับความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ จากตัวแปรการรับรู้คุณภาพบริการ 6 ตัว อันได้แก่ ความสามารถเข้าถึงบริการ ความเชื่อมั่นต่อบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ และ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ กับ ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการ พบว่า มีเพียงตัวแปรเดียว ที่สามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P = 0.033$) คือ ความเชื่อมั่นต่อบริการที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ สามารถอธิบายความผันแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ร้อยละ 1.50 ดังรายละเอียดในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวแปรความสัมพันธ์ ระหว่าง การรับรู้คุณภาพบริการ กับความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่

ขั้นตอน ที่	ตัวแปร	R ²	R ² Adj.	b	S.E. (b)	b Adj.	P- Value
1.	(ค่าคงที่) การรับรู้ความเชื่อมั่นต่อบริการ	0.015	0.012	0.612 0.147	0.063 0.069	 0.123	0.000 0.033

สมการที่อธิบายความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
ทุ่งใหญ่ ที่มีความสัมพันธ์กับ การรับรู้คุณภาพบริการโดยแยกเป็นรายด้านคือ

$$\text{ความพึงพอใจต่อบริการ} = 0.612 + 0.147 (\text{การรับรู้ความเชื่อมั่นต่อบริการ})$$

จากสมการ พบว่า มีเพียงตัวแปรเดียว ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก กล่าวคือ การรับรู้ความเชื่อมั่นต่อบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.147 หน่วย หมายความว่า ถ้าการรับรู้ความเชื่อมั่นต่อบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเพิ่มขึ้น 0.147 หน่วย เมื่อควบคุมตัวแปรอื่น นั่นคือ ถ้าผู้รับบริการรับรู้ความเชื่อมั่นต่อบริการที่ดี ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากด้วย เป็นไปตามตามสมมติฐานข้อที่ 2