

ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่พักอาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ใน
การใช้บริการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

CLIENTS' SATISFACTION AT OUT- PATIENT DEPARTMENT USING UNIVERSAL
COVERAGE SCHEME RESIDENTIAL BANGKOK IN USING THE SERVICE
CHULALONGKORN HOSPITAL, THAI RED CROSS SOCIETY

ธมลวรรณ ยอดมูคลี¹

เกษม สวัสดิ์²

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Thamonwan Yodmoonlee¹

Kasem Swasdee²

Email: nuii.thamon@outlook.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่พักอาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ในการใช้บริการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าเขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย 2) เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้ป่วยที่มารับบริการผู้ป่วยนอก สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งในการ

ใช้บริการต่อปี กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง จำนวน 391 คน โดยใช้ เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม (SD-scale คะแนน 0-10) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติคือค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's r Coefficient Correlation)

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยรวม มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ป่วยนอก สิทธิ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่ามีระดับความพึง พ้อใจในการใช้บริการของผู้ป่วยนอกค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 7.9802 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.43069 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.10 มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ป่วยนอกค่าเฉลี่ย (mean) 7.8223 คะแนน (S.D. = 1.72742) ส่วนใหญ่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 56.80 มีระดับความพึงพอใจในการใช้ บริการของผู้ป่วยนอกค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.3017 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.60164 โดย ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 59.10 มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ป่วยนอก ค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.2649 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.77442 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 75.70 มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ป่วยนอกค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.0806 คะแนน ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 1.19669 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 35.00 มีระดับความพึง พ้อใจในการใช้บริการของผู้ป่วยนอกค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.1941 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.66802 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 39.60 มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ป่วย นอกค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 8.2575 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.70327

พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และ รายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

พบว่า ระดับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 7.9268 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.66192 (ระดับคะแนนสูง)

พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปีกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใช้สิทธิ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย มีค่า r ระหว่าง -0.241 ถึง -0.075 แสดงว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากถึงระดับต่ำที่สุดในทิศทางตรงข้าม

พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย มีค่า r ระหว่าง 0.533 ถึง 0.588 แสดงว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารของโรงพยาบาลควรให้ความสำคัญในการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ การพัฒนาปรับปรุง การให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรควรให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้การเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการและเต็มใจให้บริการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่จอดรถ จุดบริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการใช้บริการ , หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

A study of Clients' satisfaction at out-patient department using Universal Coverage Scheme residential Bangkok in using The service Chulalongkorn Hospital, Thai Red Cross Society, the objectives were 1) to study the level of satisfaction classified by demographic factors related to Clients' satisfaction at out-patient department using Universal Coverage Scheme residential Bangkok in using The service Chulalongkorn Hospital, Thai Red Cross Society 2) To study the level of knowledge about benefits Universal Coverage Scheme Of patients seeking out-patient department using Universal Coverage Scheme residential Bangkok in using The service Chulalongkorn Hospital, Thai Red Cross Society 3) to study the relationship between number of service per year and Clients' satisfaction at out-patient department using Universal Coverage Scheme residential Bangkok in using The service Chulalongkorn Hospital, Thai Red Cross Society 4) to study the relationship between perceptions about universal health insurance benefits and Clients' satisfaction at out-patient department using Universal Coverage Scheme residential Bangkok in using The service Chulalongkorn Hospital, Thai Red Cross Society. By collecting data from questionnaires using a research Non-Experimental Design data collection, field, cross-

sectional research 391 peoples, Data were collected from questionnaires (SD-scale scores 0 to 10). The statistics were percentage, mean, Standard Deviation (S.D.), test hypotheses by t-test, F-Test, one-way ANOVA, and analyzing the relationship of the variables by using Pearson's r Coefficient.

The research found as follows: The level of satisfaction of outpatients used the Universal Coverage Scheme residential Bangkok in using The service Chulalongkorn Hospital, Thai Red Cross Society, They were satisfied with the outpatient service had mean at score 7.9802 , the standard deviation (S.D.) was 1.43069 , the sample 58.10% were female, have a level of satisfaction with the outpatient service had mean at score 7.8223 (S.D. = 1.72742). Most of the sample groups were 61 years and over 56.80% have a level of satisfaction with the outpatient service had mean at score 8.3017 (S.D. = 0.60164). Most of them have an education level below a Bachelor's degree 59.10% have a level of satisfaction with the outpatient service had mean at score 8.2649 (S.D. = 0.77442). Have marital status 75.70% have a level of satisfaction with the outpatient service had mean at score 8.0806 (S.D. = 1.19669). Most of the sample groups were have a freelance job 35% have a level of satisfaction with the outpatient service had mean at score 8.1941 (S.D. = 0.66802). And most of them earn less 10,000 baht 39.60% have a level of satisfaction with the outpatient service had mean at score 8.2575 (S.D. = 0.70327).

Found that the demographic factors including gender, age, educational level, marital status, occupation and income different this affects the satisfaction level of outpatient users in Chulalongkorn Hospital, Thai Red Cross Society. Overall and each aspect is different.

Found that the level of knowledge about benefits Universal Coverage Scheme of the sample were mean at score 7.9268 (S.D. = 1.66192), high score level.

Found that the relationship between number of service per year and Clients' satisfaction at out-patient department using Universal Coverage Scheme residential Bangkok in using The

service Chulalongkorn Hospital, Thai Red Cross Society, with the value r between -0.241 and -0.075 means that the relationship is very low to the lowest level. In the opposite direction.

Found that the relationship between knowledge about benefits Universal Coverage Scheme and Clients' satisfaction at out-patient department using Universal Coverage Scheme residential Bangkok in using The service Chulalongkorn Hospital, Thai Red Cross Society, with the value r between 0.533 and 0.588 means that the relationship is moderate in the same direction.

Recommendations hospital management importance service development process such as waiting time reduction treatment, public relations, introducing procedures for receiving services, technology is used in the service medical record system, patient screening, service payment and drug reception. Developing and improving staff services with enthusiasm, caring for those who receive the service. Including various facilities such as parking lot, drinking water service point, waiting for service. In order to achieve maximum service satisfaction.

Keywords: Satisfaction in using the service, Universal Coverage Scheme

¹ Student in the Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University.

² Advisor, Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University.

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

เพื่อให้คนไทยทุกคนมีสิทธิเข้าถึงบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ตามข้อบังคับคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยบริการและเครือข่ายหน่วยบริการ สถานบริการสาธารณสุขของรัฐ ของเอกชนและของสภาวิชาชีพ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย จึงถือเป็นสถานบริการที่ให้บริการแก่คนไทยที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและได้รับการชดเชยจากเงินกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

เนื่องจากผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ได้เห็นถึงความสำคัญของเสียงสะท้อนจากผู้ป่วยที่มารับบริการ จึงสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ากับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยทำการประเมินระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ผลการศึกษาที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุง พัฒนาบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
2. เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้ป่วยที่มารับบริการผู้ป่วยนอกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปี กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

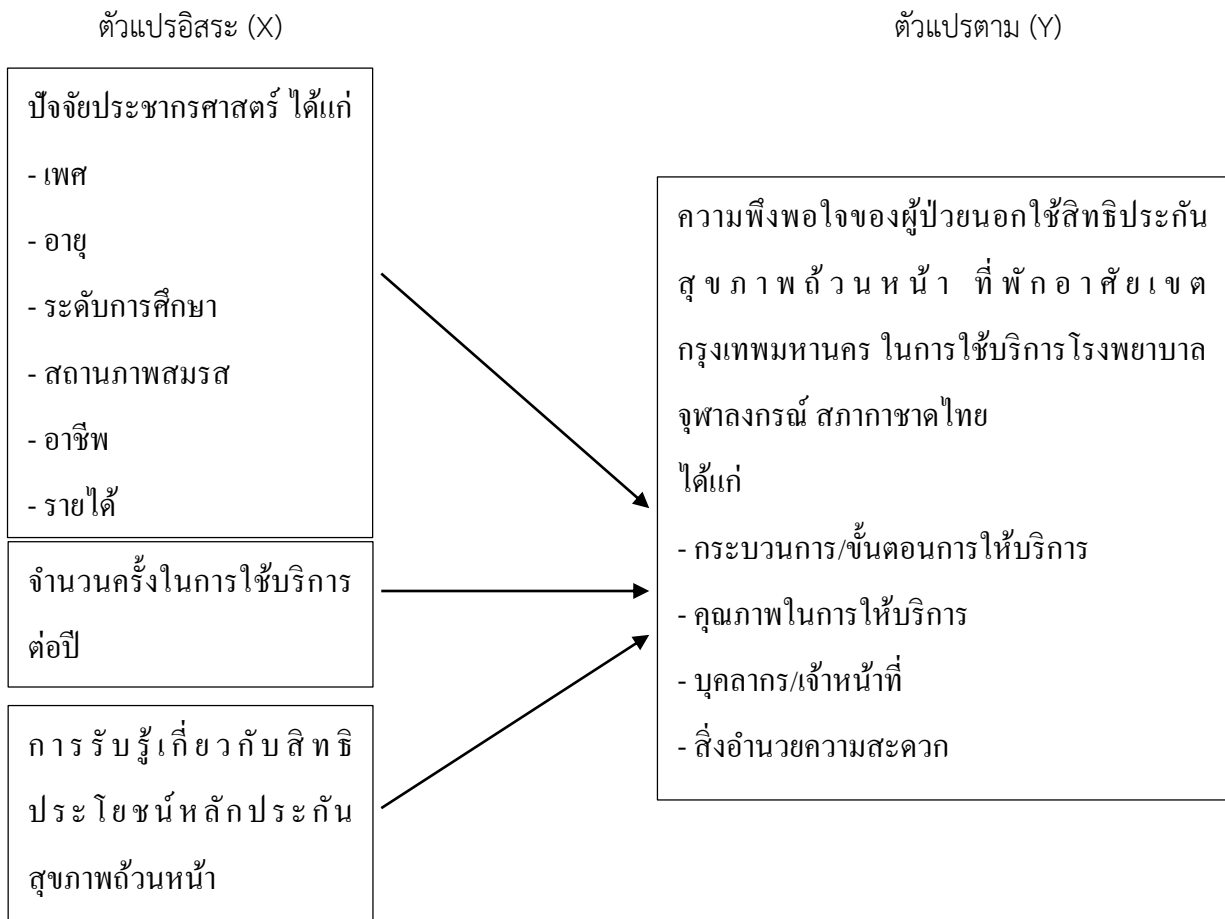
สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปีไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

สมมติฐานที่ 8 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

1. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย นำมาเป็นแนวทาง

สำหรับฝ่ายบริหารในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

2. เพื่อทราบระดับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้ป่วยที่มารับบริการ ผู้ป่วยนอก ใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

3. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปีกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

4. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ากับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย นำมาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย เพื่อช่วยสนับสนุนแนวคิดอีกประการหนึ่งของการกำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ (ณิศภัค ดีแปลง. 2558 : 13)

ปัจจัยพื้นฐาน 6 ด้านที่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ มีความสำคัญในการช่วยประเมินการให้บริการทางการแพทย์ (Aday and Andersen. 1975 อ้างใน สุนทรียา คำทูล, 2552) ได้แก่ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ ความพึงพอใจต่ออัยยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

โครงการที่ดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิได้รับบริการสุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างเสมอหน้ากันด้วยเกียรติและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน โดยที่มีภาระด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการไม่เป็นอุปสรรคที่ประชาชนจะได้รับสิทธินั้น (คณะทำงานพัฒนานโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า, 2544)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการในแผนกอายุรกรรม โรคมะเร็ง โรงพยาบาลบ้านแพ้ว ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการรวมทุกด้าน เท่ากับระดับความพึงพอใจมาก ผลของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจต่อบริการที่แผนกอายุรกรรมโรคมะเร็ง พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (บุษราคัม แก้วกระจ่าง. 2558)

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจบริการต่าง ๆ ต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเมืองพัทยาโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (เมธีรัตน์ ปภาอศวกอศล. 2558 : 82 – 84)

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา พบว่าผู้มารับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ พบว่า แผนกที่ผู้มารับบริการเข้ารับการรักษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกับคุณภาพการบริการ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการมีความสัมพันธ์กับความพอใจต่อคุณภาพบริการด้านอ้อยาศัยไมตรี รายได้ของผู้มารับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ สำหรับเพศ สถานะภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความรู้ คำแนะนำและคำปรึกษา (เบญจพร พุฒคำ. 2556)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ การศึกษาวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการศึกษาที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ป่วยนอกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่สามารถจะประมาณค่าความน่าจะเป็นของตัวอย่างได้ ใช้หลักการคำนวณ กำหนดค่าของความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% ที่ระดับค่าของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ที่ระดับ 0.05 โดยใช้สูตร Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 คน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประชากรศาสตร์ของประชากรกลุ่มผู้ป่วยนอกสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย แบบสอบถามเป็นการกำหนดคำตอบให้เลือก และผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามปลายเปิดที่ถามเกี่ยวกับข้อมูลจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ผู้ตอบแบบสอบถามระบุเป็นตัวเลข

ส่วนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ คำตอบเดียว

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการรับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย โดยประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ ซึ่งกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์

ตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 ระดับความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่า เพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ป่วยนอก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 7.8223 ส่วนใหญ่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ป่วยนอก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.3017 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ป่วยนอก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.2649 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ป่วยนอก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.0806 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ป่วยนอก ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.1941 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ป่วยนอก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 8.2575

ตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 ระดับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้ป่วยที่มารับบริการผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย (mean) เท่ากับ 7.9268 คะแนน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.66192 (ระดับคะแนนสูง) นั่นคือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับให้ประชาชนรับทราบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตามวัตถุประสงค์ข้อ 3 จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปีกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก มีค่าความสัมพันธ์ระหว่าง -0.241 ถึง -0.75 นั่นคือ จำนวนครั้งในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตามวัตถุประสงค์ข้อ 4 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ากับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก มีค่าความสัมพันธ์ระหว่าง 0.533 ถึง 0.588 นั่นคือ การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

สรุปผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 6 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 7 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เท่ากับ -0.173 จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปี ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

สมมติฐานที่ 8 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เท่ากับ 0.621 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ข้อ 1 ปัจจัยประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ข้อ 2 ระดับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้ป่วยที่มารับบริการผู้ป่วยนอก มีความรู้เกี่ยวกับให้ประชาชนรับทราบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่ในระดับสูง

วัตถุประสงค์ข้อ 3 พบว่า จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปีกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากถึงระดับต่ำที่สุดในทิศทางตรงข้าม

วัตถุประสงค์ข้อ 4 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน

การอภิปรายผลข้อค้นพบที่ได้ตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ด้านสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทยโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 จำนวนครั้งในการใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ อาจเนื่องมาจากการมารับบริการที่โรงพยาบาลบ่อยเพราะความจำเป็นที่แพทย์ต้องการติดตามผลการรักษา ไม่ได้เกิดจากความต้องการของผู้ใช้บริการโดยตรง

สมมติฐานที่ 8 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า เขตกรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารของโรงพยาบาลควรให้ความสำคัญในการพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ระบบการรักษาให้มีความทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการ การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรควรให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ให้การเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการและเต็มใจให้บริการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด

บรรณานุกรม

- ศศิธร เลิศล้ำ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท. (สารนิพนธ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุษราคัม แก้วกระจ่าง. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการในแผนกอายุรกรรม โรคมะเร็ง โรงพยาบาลบ้านแพ้ว. นครปฐม. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณิศภัค ดีแปลง. (2558). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. นครปฐม. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี. (สารนิพนธ์). มหาวิทยาลัยสยาม.
- เมธีรัตน์ ปภาอัสวโกศล. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเมืองพัทยา. ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนีย์ กัดแพ. (2550). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2561). รายงานการสร้างหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2560 กรุงเทพฯ