

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ จำนวนครั้งในการมารับบริการ ลักษณะการเจ็บป่วย และลักษณะในการเดินทางมารับบริการ

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามกลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ และลักษณะในการเดินทางมารับบริการ
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการมารับบริการ และลักษณะการเจ็บป่วย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 จำนวน 1,200 คน แบ่งเป็นผู้มีสิทธิในโครงการประเภทไม่เสียค่าธรรมเนียมในการรักษา (บัตรทอง) จำนวน 1,050 คน และผู้มีสิทธิในโครงการประเภทเสียค่าธรรมเนียมในการรักษา (บัตร 30 บาท) จำนวน 150 คน ส่วนการหากลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางของเคริจีและมอร์แกน แล้วใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 291 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรักษาพยาบาล ทั้ง 5 ด้าน รวม 52 ข้อ ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือด้วยตนเองและผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหา รวมทั้งนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับความมุ่งหมาย (index of item objective congruence : IOC) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง คือ แจกแบบสอบถามจำนวน 291 ฉบับ ไปยังกลุ่มตัวอย่างและสามารถเก็บรวบรวมคืนได้ทั้งหมด

5. การวิเคราะห์ แปลความหมายข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติด้วยการใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-test) สถิติการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เมื่อพบระดับนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ตามวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 291 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.70 มีอายุ 20-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.90 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 44.00 กลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการส่วนใหญ่เป็นทหารกองประจำการ คิดเป็นร้อยละ 34.40 จำนวนครั้งในการมารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการเดือนละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.10 ลักษณะการเจ็บป่วยส่วนใหญ่เป็นโรคทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 42.30 และมีลักษณะในการเดินทางมารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 50.20

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรักษาพยาบาล ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ 2) ด้านการประสานงานของการบริการ 3) ด้านอรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ 4) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และ 5) ด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งรายละเอียดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 ในแต่ละด้าน มีดังนี้

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีป้ายที่บอกให้ทราบจุดให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และมองเห็นได้ง่าย ความเพียงพอของที่จอดรถ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนที่เหมาะสม มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอในการให้บริการ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม

2.2 ด้านการประสานงานของการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แพทย์นัดให้ผู้ป่วยมาตรวจซ้ำอีกถ้าอาการไม่ดีขึ้น แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง และได้รับการบริการครบตามความต้องการ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานทุกจุดบริการ และการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ทำให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว

2.3 ด้านอรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ และเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกัน แพทย์ให้ความสนใจในการตรวจรักษาอาการของผู้ป่วยเป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการให้บริการ

2.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แพทย์หรือพยาบาลเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อสงสัย เมื่อจะให้การรักษาใด ๆ แพทย์จะบอกเหตุผลให้ผู้ป่วยทราบก่อนทุกครั้ง เมื่อผู้ป่วยมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล จะได้รับข้อมูลจากแพทย์หรือพยาบาลทุกครั้ง ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ แพทย์อธิบายเกี่ยวกับสาเหตุของความเจ็บป่วยอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

2.5 ด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการ ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัยจากการตรวจรักษาโรค ใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย หลังจากได้รับการตรวจรักษาโรค อาการเจ็บป่วยหายหรือทุเลาลง และระบบการให้บริการมีความเสมอภาคและเป็นธรรม ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ปริมาณยารักษาโรคที่ได้รับเพียงพอกับความต้องการ

2.6 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 มีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการจำนวนครั้งในการมารับบริการ ลักษณะการเจ็บป่วย และลักษณะในการเดินทางมารับบริการ ในรายด้านจำนวน 5 ด้าน ตลอดจนภาพรวม โดยนำเสนอ ดังนี้

3.1 จำแนกตามเพศ เป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาล กองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ ระหว่างเพศชาย และเพศหญิง โดยในภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ในรายด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และในรายด้านการประสานงานของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01 ตามลำดับ

3.2 จำแนกตามอายุ เป็น 6 กลุ่ม คือ 15-20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี และมากกว่า 60 ปี พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาล กองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจ ในรายด้านอรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ และในรายด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.3 จำแนกตามระดับการศึกษา เป็น 5 กลุ่ม คือ ไม่มีวุฒิการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. อนุปริญญา / ปวส. และปริญญาตรี หรือสูงกว่า พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาล กองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจ ในรายด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และในรายด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในรายด้านการประสานงานของการบริการ และในรายด้านอรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 จำแนกตามกลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการเป็น 6 กลุ่ม คือ ผู้มีรายได้น้อย ผู้นำชุมชน ผู้ที่อายุเกิน 60 ปี นักเรียนระดับมัธยมศึกษา / ปวช. ทหารกองประจำการ และประชาชนทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาล กองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีกลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจ ในรายด้านอรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ และในรายด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01 ตามลำดับ

3.5 จำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการเป็น 3 กลุ่ม คือ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง เดือนละ 1-2 ครั้ง และอื่น ๆ พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจ ในรายด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในรายด้านการประสานงานของการบริการ ในรายด้านอรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ ในรายด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และในรายด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.6 จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วยเป็น 4 กลุ่ม คือ โรคทั่วไป โรคประจำตัว อุบัติเหตุ และตรวจสุขภาพ พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีลักษณะการเจ็บป่วยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจ ในรายด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในรายด้านการประสานงานของการบริการ และในรายด้านอรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในรายด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และในรายด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.7 จำแนกตามลักษณะในการเดินทางมารับบริการเป็น 2 กลุ่ม คือ มารับบริการด้วยตนเอง และมีคนพามารับบริการทุกครั้ง พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ระหว่างการมารับบริการด้วยตนเอง และมีคนพามารับบริการทุกครั้ง โดยในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีความไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ในรายด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ค่าเฉลี่ยในภาพรวม

อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก การที่ประเทศไทยได้มีการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ ส่งผลให้ผู้ให้บริการทุกคนมีหลักประกันสุขภาพอย่างถ้วนหน้า สามารถเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพได้อย่างเสมอภาค โดยคำนึงถึงคุณค่า และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2549) ปัจจุบันโรงพยาบาลกองบิน 4 ได้รับนโยบายดังกล่าวมาให้บริการกับผู้รับบริการทุกคน ภายใต้เป้าประสงค์เดียวกัน อีกทั้งที่ผ่านมาโรงพยาบาลกองบิน 4 ได้เตรียมที่จะดำเนินการเพื่อเข้าสู่การรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล โดยใช้ระบบการจัดการคุณภาพมาตรฐานสากล ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพบริการ เป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ ตรงตามความคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับแนวคิดความพึงพอใจของอนงด์ เอื้อวัฒนา (2542, หน้า 38) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบุญเรียง ชูชัยรัตน์, และคนอื่น ๆ (2539, หน้า 7-8) ที่กล่าวถึงการจัดบริการสาธารณสุข 4 ประการ คือหลักความเสมอภาค หลักของความยุติธรรม หลักของเสรีภาพ และหลักของประโยชน์สูงสุด และจากแนวคิดนี้ จึงอาจเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้ง่ายสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุริยัน ปานเพ็ง (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการสาธารณสุข ศึกษากรณีสถาบันมะเร็งแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันมะเร็งแห่งชาติโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพวงทอง ตั้งจิตกุล (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสนใจต่อการบริการของสถานื่อนามัย ในจังหวัดอุทัยธานี พบว่า ความพึงพอใจในบริการสถานื่อนามัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของมารินา รุติฐาน (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมต่อการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกสบายที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับ และด้านคุณภาพของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพร อุทัยธรรม (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในบริการที่ได้รับของผู้มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มารับการรักษาที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ในจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนลินทิพย์ สายวรรณะ (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพในการให้บริการรักษาของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรณีศึกษาโรงพยาบาลอานันทมหิดล ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสตินภิส แจ่มถาวร (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดชผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัด นครสวรรค์ โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ มีป้ายที่บอกให้ทราบจุดให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน และมองเห็นได้ง่าย ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีปริมาณน้อย ไม่เพียงพอที่จะให้คำแนะนำกับผู้รับบริการได้ทุกคน เพื่อให้เกิดความสะดวก และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ทางโรงพยาบาลจึงจัดให้มีป้ายที่บอกให้ทราบจุดให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน และมองเห็นได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องระบบการให้บริการที่ดีในส่วนราชการ (เดินสายติดตามงานกับการบริการประชาชน, 2549, พฤษภาคม 3) ที่กล่าวว่า การบริการที่ดีต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมตลอดจนลักษณะทางภูมิทัศน์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น มีป้ายที่บอกให้ทราบจุดให้บริการอย่างชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดของเพชร จอมงาม (2543, หน้า 13) ที่กล่าวว่า ความสะดวกที่ได้รับการบริการ รวมไปถึงความสะอาดของสถานที่ ที่ได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว และรวมถึงการมีป้าย หรือเครื่องหมายบอกสถานที่ที่ให้บริการอย่างชัดเจน และสอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันต์ เจริญยิ่ง (2549, หน้า 78) เกี่ยวกับองค์ประกอบของความสะดวก คือ ต้องมีป้ายหรือสัญลักษณ์ที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน เพื่อสะดวกในการติดต่อและค้นหาได้อย่างรวดเร็ว ส่วนในภาพรวม ด้านความสะดวกที่ได้รับการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการบริการ จึงเลือกที่จะมารักษาที่โรงพยาบาลกองบิน 4 สอดคล้องกับแนวคิดของจัลวัลจี, โร, และโทมัส (Jalvalgi, Rao, & Thomas, 1991, pp. 12-22) ได้วิเคราะห์พฤติกรรมการเลือกโรงพยาบาลของประชาชน พบว่า ปัจจัยที่ประชาชนเลือกใช้โรงพยาบาล ได้แก่ ได้รับความสะดวกสบายจากการบริการ ท่าเลที่ตั้ง บรรยากาศของโรงพยาบาล และการคมนาคมสะดวก ซึ่งความสะดวกที่ได้รับการบริการ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการของนิลบล เพ็ญพานิช (2539, หน้า 27) ที่กล่าวว่า ผู้รับบริการจะพึงพอใจมากถ้าสามารถเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ความสะดวกสบายและบรรยากาศของโรงพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ป่วยทุกคนต้องการ เพื่อชดเชยความรู้สึกทุกข์ร้อนในความเจ็บป่วย เมื่อได้รับความสะดวกสบาย และอยู่ในบรรยากาศที่ดีจะทำให้ผู้ป่วยมีจิตใจเบิกบาน พ้นจากความเจ็บป่วย หรือหายได้เร็วอีกส่วนหนึ่ง นอกเหนือจากการบำบัด

รักษาทางวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพวงทอง ตั้งจิตกุล (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีนานามัย ในจังหวัดอุทัยธานี พบว่า ความพึงพอใจในบริการสถานีนานามัย ในด้านความสะอาด กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุรียัน ปานเพ็ง (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการสาธารณสุข ศึกษาการณีสถาบันมะเร็งแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดอยู่ในระดับน้อย ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมารีนา จิตฐาน (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมต่อการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ของหน่วยประกันสังคม ห้องจ่ายยา และห้องตรวจโรค พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดสบายที่ได้รับอยู่ในระดับน้อย และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศศินกิส แจ่มถาวร (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านความสะอาดรวดเร็วในการบริการอยู่ในระดับน้อย

1.2 ด้านการประสานงานของการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ แพทย์นัดให้มาตรวจซ้ำอีกถ้าอาการไม่ดีขึ้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ที่ผ่านมามีข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ คือ ผู้รับบริการไม่พอใจกับการตรวจรักษาของแพทย์ ไม่สนใจผู้รับบริการ พุดจาไม่สุภาพ ปัญหานี้ได้มีการแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพบริการ และการรักษาของแพทย์ให้ดียิ่งขึ้น โดยที่แพทย์ใช้เวลาในการตรวจโรคนานมากขึ้น ชักประวัติการเจ็บป่วยโดยละเอียด ให้ความสนใจในปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ มีการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง หรือหากมีอาการผิดปกติสามารถมาพบแพทย์ก่อนวันนัดได้ และถ้าผู้ป่วยอาการไม่ดีขึ้นสามารถกลับมาพบแพทย์เพื่อตรวจซ้ำอีกทั้งในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ ส่วนในภาพรวมด้านการประสานงานของการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก การเปลี่ยนแปลง แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพบริการ และการรักษาของแพทย์ ดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพร อุทัยธรรม (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในบริการที่ได้รับของผู้มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มาได้รับการรักษาที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ในจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการประสานงานอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านอรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ

เอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก โรงพยาบาลกองบิน 4 ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อเตรียมการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จึงปรับการดำเนินงานในส่วนของการบริการให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยเน้นในด้านอรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของประธาน รังสิเวโรจน์ (2544, หน้า 14-15) ที่กล่าวถึงลักษณะของการให้บริการที่ดี คือ จะต้องทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ เรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าผู้อื่น หากแสดงออกให้ผู้อื่น เห็นว่ามีการให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคนก็เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่คนเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่พอใจให้แก่คนอื่นอีกจำนวนมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของเดวิส (Davis, 1998, p. 278) ที่กล่าวถึง คุณลักษณะของอรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ คือ ให้บริการด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนในภาพรวมด้านอรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก โรงพยาบาลกองบิน 4 ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยปรับการดำเนินงานในส่วนของการบริการด้านหน้า เช่น การต้อนรับ ได้จัดให้มีการต้อนรับผู้รับบริการ ด้วยจิตเมตตา ด้วยอรรถาธิบายไมตรีที่ดี กล่าวคำทักทายผู้รับบริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พุดจาสุภาพอ่อนโยน และมีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ซึ่งการให้การต้อนรับด้วยความเป็นกันเองนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของสงวน นิตยารัมภ์พงศ์ (2541, หน้า 115) ที่กล่าวว่า อรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ เป็นการต้อนรับดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุกระดับด้วยอรรถาธิบายไมตรีเป็นกันเอง เรียบร้อย รวดเร็ว เป็นการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วน และใช้เวลารอคอยในสถานพยาบาลน้อย ซึ่งอรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และส่งผลต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของระบบการให้บริการที่ดีในส่วนราชการ (เดินสายติดตามงานกับการบริการประชาชน, 2549, พฤษภาคม 3) ที่กล่าวว่า การบริการที่ดีต้องคำนึงถึงธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องการให้คนมาแบ่งเบาความทุกข์ การบริการต้องก่อให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลาย และลดความเครียด ฉะนั้นภาพลักษณ์โดยรวมของการบริการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอรรถาธิบาย ความสนใจ ของผู้ให้บริการไม่ว่าจะเป็นกรยิ้มให้ ใจเย็น การยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการด้วยความโอบอ้อมอารี วจีไพเราะ สงเคราะห์ทุกคน ยากจนไม่เกี่ยง มีน้ำใจ เอื้ออาทร และบริการรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539, หน้า 23-28) ที่กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้รับการเอาใจใส่จากผู้ให้บริการ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ผู้ให้บริการจัดว่าเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมารินา วิถีฐาน (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมต่อการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช สำหรับห้องตรวจโรค พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่

อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิณิส แจ่มถาวร (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านอรรถาธิบายของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของเฮนดริกา (Hendrika, 2006, p. 58) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ได้รับ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในการให้บริการที่มีท่าที่เป็นมิตร เห็นอกเห็นใจ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพวงทอง ตั้งจิตกุล (2542, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสนใจต่อการบริการของสถานื่อนามัย ในจังหวัดอุทัยธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านอรรถาธิบาย ความสนใจอยู่ในระดับน้อย และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพร อุทัยธรรม (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในบริการที่ได้รับของผู้มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มารับการรักษาที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ในจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านอรรถาธิบายอยู่ในระดับน้อย

1.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ แพทย์ หรือพยาบาลเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อสงสัย ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ที่ผ่านมาพบข้อร้องเรียนของผู้รับบริการคือ ผู้รับบริการไม่พอใจกับการตรวจรักษาของแพทย์ แพทย์ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อสงสัย รีบร้อนในการตรวจรักษาโรค อธิบายเกี่ยวกับสาเหตุของความเจ็บป่วยไม่ชัดเจน เข้าใจยาก ปัญหานี้ได้มีการแก้ไข ปรับปรุงคุณภาพบริการ และการรักษาของแพทย์ให้ดียิ่งขึ้น โดยที่แพทย์ใช้เวลาในการตรวจโรคนานมากขึ้น เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อสงสัย อธิบายเกี่ยวกับสาเหตุของความเจ็บป่วยอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ส่วนในภาพรวมด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก การเปลี่ยนแปลง แก้ไข ปรับปรุงคุณภาพบริการ และการรักษาของแพทย์ ดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมชาติ กิจยรรยง (2539, หน้า 85) ที่กล่าวว่า ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เป็นข้อมูลที่มีความจำเป็นเพราะมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน และเป็นสิทธิตามกฎหมายพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540 การที่ผู้รับบริการไม่ทราบเรื่องราวเกี่ยวกับความเจ็บป่วยและการรักษาของตน จะก่อให้เกิดความทุกข์ด้านจิตใจ มีความวิตกกังวลและเกิดความเครียดได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมารินา จิตฐาน (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมต่อการบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช สำหรับหน่วยประกันสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพร อุทัยธรรม (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในบริการที่ได้รับของผู้มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มารับการรักษาที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ในจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ

ในด้านข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุริยัน ปานเพ็ง (2541, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการสาธารณสุข ศึกษากรณีสถาบันมะเร็งแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยเฉพาะรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นๆ คือ มีการป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการ และผู้ป่วยได้รับความปลอดภัยจากการตรวจรักษาโรค ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก โรงพยาบาลกองบิน 4 มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อเข้าสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลให้มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับจากผู้รับบริการทั่วไป ในด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจันทริกา บริบูรณ์เลิศ (2549, หน้า 22) ที่กล่าวถึง คุณภาพการดูแลรักษาผู้ป่วยต้องตั้งอยู่บนมาตรฐานวิชาชีพ ตระหนักในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ป่วย มักเกี่ยวข้องกับจริยธรรม หรือความปลอดภัยที่ผู้ป่วยได้รับ สอดคล้องกับแนวคิดของอนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล (2542, หน้า 48) ที่กล่าวถึงมิติของคุณภาพว่า ประกอบด้วย ความเหมาะสมถูกต้อง เกิดผลลัพธ์ที่ดี มีความเสี่ยงน้อย เป็นที่ยอมรับของผู้ป่วย เคารพในศักดิ์ศรีของผู้ป่วย มีความต่อเนื่องและเข้าถึงบริการได้ในเวลาที่เหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของคณะทำงานเผยแพร่สารสนเทศในระบบอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2549) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของคุณภาพการบริการ คือ เกิดผลลัพธ์ที่ดี การปฏิบัติงานได้รับมาตรฐานตามที่กำหนด ได้รับการรักษาที่ถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย ไม่มีภาวะแทรกซ้อน ส่วนในภาพรวมด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก โรงพยาบาลกองบิน 4 ให้บริการกับผู้รับบริการทุกคนภายใต้เป้าประสงค์เดียวกัน โดยยึดเป้าหมายของการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มาเป็นแนวทางในการดำเนินงานในการให้บริการ คือ การสร้างหลักประกันสุขภาพให้คนไทยทุกคนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้ตามความจำเป็น โดยบริการนั้นเป็นบริการที่ได้มาตรฐาน และประชาชนพึงพอใจ โดยคำนึงถึงเกียรติ และศักดิ์ศรีของประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2549) และอีกปัจจัยหนึ่งที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ในปัจจุบันโรงพยาบาลกองบิน 4 ได้มีการปรับปรุงคุณภาพบริการ ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่เสมอ โดยเริ่มตั้งแต่การให้บริการด้านหน้า ได้มีการจัดอบรมคุณภาพบริการให้กับผู้ให้บริการทุกคน มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน - หลัง การบริการมีขั้นตอนโดยมีป้ายแนะนำขั้นตอนในการใช้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย ให้บริการตรงตามเวลาที่ระบุไว้จากการปรับปรุงแก้ไขดังกล่าวทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเชื่อมั่นในคุณภาพของบริการที่ได้รับภายใต้มาตรฐานเดียวกัน จึงส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539, หน้า 23-28) ที่กล่าวถึง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้รับการเอาใจใส่จากผู้ให้บริการ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมารีนา จูติฐาน (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมต่อการบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช สำหรับหน่วยประกันสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพร อุทัยธรรม (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในบริการที่ได้รับของผู้มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มารับการรักษาที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ในจังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจพร พุ่มคำ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา ผลการวิจัยพบว่าผู้มารับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิณภิส แจ่มถาวร (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เมื่อจำแนกออกเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ จำนวนครั้งในการมารับบริการ ลักษณะการเจ็บป่วย และลักษณะในการเดินทางมารับบริการ

2.1 จำแนกตามเพศ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของรัชดา ดันติสารศาสตร์ (2542, หน้า 85) พบว่า ผู้ป่วยเพศหญิงจะมีความพึงพอใจรวมต่อการบริการ ณ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มากกว่าผู้ป่วยเพศชาย และสอดคล้องกับผลการวิจัยของเบญจมาศ ศิริกมลเสถียร (2542, หน้า 34) ในเรื่องเพศกับการปรึกษาแพทย์ พบว่าเพศหญิงมีการไปปรึกษาแพทย์เกี่ยวกับสุขภาพของตนเอง มากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงมีเวลาเสาะแสวงหาการรักษาพยาบาลได้มากกว่า และสะดวกกว่าเพศชาย อีกทั้งมีความคุ้นเคยกับกฎระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ของโรงพยาบาลทำให้ผู้ป่วยเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์มากกว่าเพศชาย สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เมื่อจำแนกตามเพศ คือเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะ เพศจัดเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความคิดเห็น เพศที่แตกต่างกันย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เพศหญิงมีความสนใจ ใส่ใจในสุขภาพมากกว่าเพศชาย มารับบริการทางการแพทย์มากกว่าเพศชาย จึงทำให้คุ้นเคยกับกฎระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ของโรงพยาบาล อีกทั้งเพศหญิงมีความคาดหวังต่อการบริการทางการแพทย์ต่ำกว่าการบริการที่ได้รับ จึงทำให้เพศหญิงมีความพึงพอใจในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากกว่าเพศชาย จึงอาจสรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามอายุ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอนงค์ เอื้อวัฒนา (2542, หน้า 90) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการบริการ นั่นคือ ผู้ป่วยที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีอายุมากจะไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลบ่อยครั้งกว่าจนเกิดความคุ้นเคย และมีความเข้าใจระบบของโรงพยาบาลเป็นอย่างดี สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ เมื่อจำแนกตามอายุ คืออายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเป็นเพราะอายุเป็นสิ่งที่กำหนดวัยของมนุษย์ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อสภาพจิตใจ อารมณ์ ซึ่งน่าจะทำให้บุคคลแต่ละวัยมีความคาดหวังจากผู้อื่น หรือจากการเข้าไปรับบริการในโรงพยาบาลแตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ที่แตกต่างกัน และด้วยเหตุที่อายุมากขึ้นมักจะมีเจ็บป่วยตามมา ทำให้ผู้ที่มีอายุมากต้องไปรักษาตัวที่โรงพยาบาลบ่อยครั้งจนกระทั่งเกิดความคุ้นเคย จากเหตุผลดังกล่าวก็อาจทำให้ผู้ที่มีอายุมากมีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย จึงอาจสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่แตกต่างกัน

2.3 จำแนกตามระดับการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวีรวรรณ ถีทะแก้ว (2540, หน้า 59-60) พบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการในโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลมากกว่ากลุ่มผู้ป่วยที่มี

ระดับการศึกษาสูงกว่า สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา คือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่จะทำให้เกิดการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย และสติปัญญา ซึ่งอาจมีผลต่อความต้องการบริการทางการแพทย์ บุคคลที่มีการศึกษา และมีสถานภาพทางสังคมสูงย่อมมีความคาดหวังในบริการทางการแพทย์สูง เพราะได้เห็นสิ่งต่างๆ มากกว่าความคาดหวังต่อบริการทางการแพทย์จึงอยู่ในระดับสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย เมื่อความคาดหวังไม่ได้รับการตอบสนองเต็มที่อาจเกิดความไม่พึงพอใจได้ง่าย จึงอาจสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่แตกต่างกัน

2.4 จำแนกตามกลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีกลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เมื่อจำแนกตามกลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ คือ กลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะจากการที่โรงพยาบาลกองบิน 4 ดำเนินงานตามนโยบายของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และมีการกำหนดมาตรฐานของโรงพยาบาล โดยให้บริการด้วยความเป็นธรรม ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้อย่างทั่วถึง ได้รับบริการที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพอย่างเสมอภาค โดยคำนึงถึงคุณค่า และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคล หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นพิเศษเป็นการเฉพาะ มีผลทำให้กลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

2.5 จำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอนงค์ เอื้อวัฒนา (2542, หน้า 47) พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการทางการแพทย์ สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งในการ

มารับบริการ คือ จำนวนครั้งในการมารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 อาจเป็นเพราะผู้ที่มารับบริการในโรงพยาบาลที่บ่อยกว่าจะคุ้นเคยกับกฎระเบียบของโรงพยาบาล ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความคาดหวัง หรือความพึงพอใจที่มากกว่าผู้รับบริการที่นานๆ จะมารับบริการ จึงอาจสรุปได้ว่า จำนวนครั้งในการมารับบริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่แตกต่างกัน

2.6 จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มีลักษณะการเจ็บป่วยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริพร พงษ์ระวีวงศ์ (2541, หน้า 37) ที่พบว่า ผู้ป่วยที่ป่วยด้วยโรคในระบบหัวใจ และหลอดเลือด มีความพึงพอใจต่อการบริการสูงกว่าผู้ป่วยด้วยโรคในระบบตา เนื่องจากผู้ป่วยด้วยโรคในระบบหัวใจ และหลอดเลือดส่วนใหญ่จะเป็นผู้ป่วยฉายรังสีรักษา ดังนั้นจึงใช้เวลาในการอยู่โรงพยาบาลนานอย่างน้อย 6 สัปดาห์ ทำให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคยกับบุคคล และเคยชินกับสิ่งแวดล้อมจึงมีความพึงพอใจสูง แต่ผู้ป่วยที่ป่วยด้วยโรคในระบบตาใช้เวลาในการอยู่โรงพยาบาลน้อยกว่า ประมาณ 3-4 วัน เท่านั้น จึงยังไม่เกิดความคุ้นเคย และสนิทสนมอย่างเพียงพอ ทำให้มีความพึงพอใจต่ำกว่า สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ เมื่อจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย คือ ลักษณะการเจ็บป่วยที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 อาจเป็นเพราะ ผู้รับบริการที่มารับการตรวจรักษาโรคมีความคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน ประกอบกับประเภท และลักษณะการเจ็บป่วยที่แตกต่างกัน มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ผู้ป่วยที่เป็นโรคประจำตัว จะมาโรงพยาบาลบ่อยกว่าผู้ป่วยที่เป็นโรคทั่วไป อุบัติเหตุ และตรวจสุขภาพ จะคุ้นเคยกับกฎระเบียบของโรงพยาบาล ทราบขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความคาดหวัง หรือความพึงพอใจที่มากกว่าผู้รับบริการที่นานๆ จะมารับบริการ จึงอาจสรุปได้ว่า ลักษณะการเจ็บป่วยที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่แตกต่างกัน

2.7 จำแนกตามลักษณะในการเดินทางมารับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มีลักษณะในการเดินทางมารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสอดคล้อง

กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ เมื่อจำแนกตามลักษณะในการเดินทางมารับบริการ คือ ลักษณะในการเดินทางมารับบริการมีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะ จากการที่โรงพยาบาลกองบิน 4 ได้กำหนดมาตรฐานของโรงพยาบาล โดยให้บริการด้วยความเป็นธรรม โดยคำนึงถึงคุณค่า และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติกับบุคคล หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นพิเศษเป็นการเฉพาะไม่ว่าผู้ป่วยจะมารับบริการด้วยตนเอง หรือมีคนพามาใช้บริการทุกครั้ง ก็ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน มีผลทำให้ลักษณะในการเดินทางมารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

#### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก และในรายด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอัตราค่าบริการ ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมากเช่นกัน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ในข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยที่ได้ อีกทั้งผลการวิจัยที่ได้เป็นตัวชี้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล และผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การจัดระบบการให้บริการ ให้เป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม
2. เพิ่มการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็ว
3. จัดเจ้าหน้าที่ เพื่อช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานทุกจุดบริการ
4. เน้นย้ำในเรื่องอัตราค่าบริการ ความสนใจของผู้ให้บริการ
5. แพทย์ควรอธิบายเกี่ยวกับสาเหตุของความเจ็บป่วย อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย
6. ควรจ่ายยาในปริมาณที่เหมาะสม เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ขณะที่มารับบริการในโรงพยาบาล ซึ่งผู้มารับบริการอาจไม่กล้าตอบคำถามที่ตรงกับความเป็นจริง หรือมีความรีบเร่งที่จะกลับบ้าน จึงมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปว่า ควรจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างใน

ชุมชน ซึ่งอาจทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามกลัตอบ กล่าวที่จะแสดงความคิดเห็น ให้ข้อมูลที่เป็นความจริง และยังเป็นการลดข้อจำกัดในเรื่องของเวลาที่ต้องรีบเร่งในการให้ข้อมูล

2. ควรที่จะศึกษาประเด็นความพึงพอใจในด้านหลักประกันสุขภาพด้วยระเบียบวิธีการวิจัยอื่นๆ เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพเต็มรูปแบบ ซึ่งให้รายละเอียดในเชิงลึกได้มากกว่ารวมทั้งมีการศึกษาหลักประกันสุขภาพรูปแบบอื่นๆ เช่น ประกันสังคม สวัสดิการข้าราชการ พระราชบัญญัติผู้ประสบภัยจากรถ เป็นต้น อาจจะใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณกับเชิงคุณภาพ เพื่อเป็นการเสริมข้อมูลให้สมบูรณ์ขึ้น หรือศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้ชัดเจนกว่า

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพหรือหลักประกันสุขภาพชนิดอื่น โดยเพิ่มตัวแปรอิสระที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ เช่น เวลาที่ใช้ในการเดินทางมารับการรักษาพยาบาล เพื่อหาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่ชัดเจนขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดมากขึ้น

4. ควรมีการศึกษาในส่วนของกรณีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ถึงความพร้อมในพื้นที่ที่ยังไม่มีการดำเนินการ ทัศนคติของผู้บริหารโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงอื่น ปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการในโครงการ การประเมินผลความพึงพอใจในโครงการ รวมทั้งการประเมินคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญในการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงโครงการสำหรับสถานพยาบาลที่ยังไม่ได้เข้าร่วมโครงการ

5. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้บัตรประกันสุขภาพผู้มีบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) เมื่อต้องเปลี่ยนไปใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรูปแบบใหม่