

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อค่าใช้จ่าย ในหน่วยห้องยา

จ. อัตราส่วนร้อยละ	พอใจ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การประเมินผล
ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่าย	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง			
1. ราคาขายของโรงพยาบาล	3.3	46.8	36.3	9.0	4.8	3.348	0.871	ปานกลาง
2. ความยุติธรรมราคาขาย	12.0	19.8	66.8	-	1.5	3.408	0.757	ปานกลาง
3. การพอใจของการใช้ยาโรงพยาบาล	16.5	77.0	5.5	1.0	-	4.090	0.503	สูง

จากตารางที่ 33 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่อค่าใช้จ่ายด้านราคาขายของโรงพยาบาล และจำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 ไม่แน่ใจด้านความยุติธรรมของราคาขาย แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่อการใช้ยาของโรงพยาบาลอยู่ในระดับสูง ในหน่วยห้องยา

สรุปความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยห้องยา

ผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านค่าใช้จ่าย ความสะดวก ข้อมูลที่ได้รับ คุณภาพ และอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.615 3.601 3.355 3.274 และ 2.966 ตามลำดับ โดยสรุป ความพึงพอใจรวมของผู้ป่วยนอกต่อบริการ ในหน่วยห้องยา อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.362 (ดูตามตารางที่ 34)

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการ ในหน่วยห้องยา

ประเภทของ ความพึงพอใจ	จำนวนข้อ	คะแนนต่ำสุด ถึงสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การประเมิน ผล
ก. ความสะดวก	4	12-20	3.601	0.519	ปานกลาง
ข. อรรถศาสตร์	3	5-15	2.966	0.710	ปานกลาง
ค. ข้อมูล	4	5-15	3.355	0.490	ปานกลาง
ง. คุณภาพ	3	3-15	3.274	0.589	ปานกลาง
จ. ค่าใช้จ่าย	3	4-15	3.615	0.465	ปานกลาง
รวม	17		3.362		ปานกลาง

ส่วนที่ 3

เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา และระดับความพึงพอใจรวม 3 หน่วยงาน โดยจำแนกตามปัจจัยทางด้านสังคมประชากรและปัจจัยการเข้าถึงการบริการ ดูรายละเอียดในตารางที่ 35-38

ตารางที่ 35 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามช่วงอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

หน่วยงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	S.S.	M.S.	F
1. หน่วยเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.6245	0.4061	2.3675
	ภายในกลุ่ม	295	67.7603	0.1715	
2. หน่วยตรวจโรค	ระหว่างกลุ่ม	4	3.8608	0.9652	5.8903*
	ภายในกลุ่ม	295	64.7255	0.1639	
3. หน่วยห้องยา	ระหว่างกลุ่ม	4	6.5763	1.6441	9.8962*
	ภายในกลุ่ม	295	65.6220	0.1661	
4. รวมทั้ง 3 หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.3084	0.8271	7.2018*
	ภายในกลุ่ม	295	45.3647	0.1148	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 35 ผู้ป่วยนอกที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 ในหน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เท่ากับ 5.89, 9.89 และ 7.20 ตามลำดับ แต่ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในหน่วยเวชระเบียน ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เท่ากับ 2.36 และจะทดสอบหาคู่ช่วงอายุของผู้ป่วยนอกที่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันต่อไปในตารางที่ 36-38

ตารางที่ 36 คู่ช่วงอายุของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันที่หน่วยตรวจโรค ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Method)

ช่วงอายุ (ปี)	คะแนนเฉลี่ย	17-20	21-24	25-30	31-35	36 ปีขึ้นไป
17-20	-		0.516*	0.403*	0.550*	0.341
21-24	-			0.113	0.033	0.176
25-30	-				0.147	0.062
31-35	-					0.209

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 36 ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ในหน่วยตรวจโรคแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .01 ตามช่วงอายุ จำนวน 3 คู่ กล่าวคือ ผู้ป่วยนอกที่มีช่วงอายุ 17-20 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกับผู้ป่วยนอกที่มีช่วงอายุ 21-24 ปี, 25-30 และ 31-35 ปี ส่วนผู้ป่วยนอกที่มีช่วงอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญ .05

ตารางที่ 37 คู่ช่วงอายุของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกัน
ที่หน่วยห้องยา ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Method)

ช่วงอายุ (ปี)	คะแนนเฉลี่ย	17-20	21-24	25-30	31-35	36 ปีขึ้นไป
		3.9726	3.1910	3.3379	3.2338	3.3723
17-20		-	0.782*	0.635*	0.739*	0.600*
21-24			-	0.147	0.043	0.181
25-30				-	0.104	0.015
31-35					-	0.139

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 37 ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ในหน่วยห้องยา แตกต่าง
กันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามช่วงอายุ จำนวน 4 คู่ กล่าวคือ ผู้ป่วยนอกที่มีช่วงอายุ 17-20 ปี
มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกับผู้ป่วยนอกที่มีช่วงอายุ 21-24 ปี, 25-30 ปี,
31-35 ปี และ 36 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 38 คู่ช่วงอายุของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกัน รวมทั้ง 3 หน่วยงาน ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Method)

ช่วงอายุ (ปี)	คะแนนเฉลี่ย	17-20	21-24	25-30	31-35	36 ปีขึ้นไป
17-20	-	0.490*	0.442*	0.526*	0.374*	
21-24	-		0.049	0.036	0.116	
25-30	-			0.085	0.068	
31-35	-				0.152	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 38 ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์รวมทั้ง 3 หน่วยงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ตามช่วงอายุ จำนวน 4 คู่ กล่าวคือ ผู้ป่วยนอกที่มีช่วงอายุ 17-20 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกับผู้ป่วยนอกที่มีช่วงอายุ 21-24 ปี, 25-30 ปี, 31-35 ปี และ 36 ปีขึ้นไป

สรุปอายุกับความพึงพอใจ

จากตารางที่ 36-38 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลมหาสารนครศรีธรรมราช ในหน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนบริการในหน่วยเวชระเบียนมีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 39 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามเพศ

หน่วยงาน	เพศ				t
	ชาย (N=201)		หญิง (N=199)		
	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. หน่วยเวชระเบียน	3.6742	0.380	3.6463	0.452	0.67
2. หน่วยตรวจโรค	3.3230	0.385	3.435	0.436	-2.73*
3. หน่วยห้องยา	3.3215	0.430	3.4034	0.417	-1.93
4. รวมทั้ง 3 หน่วยงาน	3.4396	0.332	3.4953	0.384	-1.59

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 39 ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในหน่วยตรวจโรค ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) เท่ากับ -2.73 แต่ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในหน่วยเวชระเบียน หน่วยห้องยา และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) เท่ากับ 0.67, -1.93 และ -1.59 ตามลำดับ

สรุปเพศกับความพึงพอใจ

ผู้ป่วยนอกซึ่งเป็นผู้ป่วยชายและผู้ป่วยหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ในหน่วยตรวจโรค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนบริการในหน่วยเวชระเบียน หน่วยห้องยา และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 40 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

หน่วยงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	S.S	M.S	F
1. หน่วยเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.3850	0.1925	0.97
	ภายในกลุ่ม	235	46.5719	0.1982	
2. หน่วยตรวจโรค	ระหว่างกลุ่ม	2	0.8367	0.4183	2.19
	ภายในกลุ่ม	235	44.7109	0.1903	
3. หน่วยห้องยา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.4881	0.2441	1.31
	ภายในกลุ่ม	235	43.6013	0.1855	
4. รวมทั้ง 3 หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.1115	0.558	0.41
	ภายในกลุ่ม	235	31.6313	0.1346	

จากตารางที่ 40 ผู้ป่วยนอกซึ่งมีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน ด้วยการทดสอบค่า เอฟ (F-test) เท่ากับ 0.97, 2.19, 1.31 และ 0.41 ตามลำดับ

สรุประดับการศึกษากับความพึงพอใจ

ผู้ป่วยนอกซึ่งมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลมหาราชินทรศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 41 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามระดับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว โดยการใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

หน่วยงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	S.S	M.S	F
1. หน่วยเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.6870	0.3435	1.98
	ภายในกลุ่ม	397	68.6979	0.1730	
2. หน่วยตรวจโรค	ระหว่างกลุ่ม	2	1.3929	0.6964	4.11*
	ภายในกลุ่ม	397	67.1934	0.1693	
3. หน่วยห้องยา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.2916	1.1458	6.50*
	ภายในกลุ่ม	397	69.9067	0.1761	
4. รวมทั้ง 3 หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.6608	0.3304	2.73
	ภายในกลุ่ม	397	48.0123	0.1209	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 41 ผู้ป่วยนอกที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในหน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เท่ากับ 4.11 และ 6.50 ตามลำดับ แต่ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในหน่วยเวชระเบียน และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เท่ากับ 1.98 และ 2.73 ตามลำดับ และจะทดสอบหาผู้ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวของผู้ป่วยนอกที่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันต่อไปในตารางที่ 42-43

ตารางที่ 42 คู่ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวของผู้ป่วยนอก มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อ
บริการด้านการแพทย์แตกต่างกันที่หน่วยตรวจโรค ด้วยวิธีของเชฟเฟ
(Scheffé Method)

รายได้เฉลี่ยของ ครอบครัว/เดือน (บาท)	คะแนนเฉลี่ย	3,000 และต่ำกว่า	3,001-4,500	4,501-มากกว่า
		3.3790	3.2568	3.4408
3,000 และต่ำกว่า		-	0.122	0.062
3,001 - 4,500			-	0.184*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 42 ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ที่หน่วยตรวจโรค
แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน จำนวน 1 คู่ กล่าวคือ
ผู้ป่วยนอกที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 3,001-4,500 บาท มีความพึงพอใจ
ต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกับผู้ป่วยนอกที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ตั้งแต่
4,501 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 43 คู่ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวของผู้ป่วยนอก มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันที่หน่วยห้องยา ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Method)

รายได้เฉลี่ยของครอบครัว/เดือน (บาท)	คะแนนเฉลี่ย	3,000 และต่ำกว่า	3,001-4,500	4,501-มากกว่า
		3.3007	3.3605	3.4721
3,000 และต่ำกว่า		-	0.060	0.171*
3,001 - 4,500			-	0.112*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 43 ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ที่หน่วยห้องยาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน จำนวน 2 คู่ กล่าวคือ ผู้ป่วยนอกที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 3,000 และต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ น้อยกว่าผู้ป่วยนอกที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนตั้งแต่ 4,501 บาทขึ้นไป และผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 3,001-4,500 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์น้อยกว่าผู้ป่วยนอกที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 4,501 บาทขึ้นไป

สรุปรายได้กับความพึงพอใจ

จากตารางที่ 41-43 พบว่าผู้ป่วยนอกที่มีระดับรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราชในหน่วยตรวจโรคและหน่วยห้องยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนบริการในหน่วยเวชระเบียน และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 44 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย

หน่วยงาน	ถิ่นที่อยู่อาศัย				t
	จังหวัดนครศรีธรรมราช (N=378)		ต่างจังหวัด (N=22)		
	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. หน่วยเวชระเบียน	3.662	0.394	3.630	0.718	0.20
2. หน่วยตรวจโรค	3.378	0.406	3.394	0.554	-0.14
3. หน่วยห้องยา	3.370	0.405	3.229	0.685	0.95
4. รวมทั้ง 3 หน่วยงาน	3.470	0.328	3.418	0.622	0.39

จากตารางที่ 44 ผู้ป่วยนอกที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) เท่ากับ 0.20, -0.14, 0.95 และ 0.39 ตามลำดับ

สรุปถิ่นที่อยู่อาศัยกับความพึงพอใจ

ผู้ป่วยนอกที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช และนอกเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 45 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก

หน่วยงาน	สถานที่ตั้งของบ้านพัก				t
	ใน เขตเทศบาล (N=161)		นอกเขตเทศบาล (N=236)		
	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. หน่วยเวชระเบียน	3.707	0.407	3.628	0.422	1.88
2. หน่วยตรวจโรค	3.347	0.401	3.399	0.423	-1.24
3. หน่วยห้องยา	3.347	0.414	3.372	0.434	-0.56
4. รวมทั้ง 3 หน่วยงาน	3.467	0.352	3.466	0.348	0.03

จากตารางที่ 45 ผู้ป่วยนอกที่มีสถานที่ตั้งของบ้านพักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) เท่ากับ 1.88, -1.24, -0.56 และ 0.03 ตามลำดับ

สรุปสถานที่ตั้งของบ้านพักกับความพึงพอใจ

ผู้ป่วยนอกที่มีบ้านพักอาศัยใน เขตเทศบาล และนอกเขตเทศบาลมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 46 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น

หน่วยงาน	ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น				t
	เคย (N=364)		ไม่เคย (N=36)		
	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
1. หน่วยเวชระเบียน	3.656	0.411	3.697	0.481	-0.49
2. หน่วยตรวจโรค	3.351	0.399	3.654	0.471	-3.73*
3. หน่วยห้องยา	3.360	0.435	3.3819	0.320	-0.37
4. รวมทั้ง 3 หน่วยงาน	3.456	0.348	3.579	0.345	-2.02

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 46 ผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการจากที่อื่นก่อนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในหน่วยตรวจโรค ด้วยการทดสอบค่าที่ (t-test) เท่ากับ -3.73 แต่ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในหน่วยเวชระเบียน หน่วยห้องยา และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน ด้วยการทดสอบค่าที่ (t-test) เท่ากับ -0.49, -0.37 และ -2.02 ตามลำดับ

สรุปประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่นกับความพึงพอใจ

ผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการจากที่อื่นก่อน และไม่เคยใช้บริการจากที่อื่นก่อนมาโรงพยาบาลมหาราชันนครศรีธรรมราช มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ในหน่วยตรวจโรคแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนบริการในหน่วยเวชระเบียน หน่วยห้องยา และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 47 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามสถานที่
 เคยใช้บริการที่ต่างกัน โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way
 Analysis of Variance)

หน่วยงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	S.S	M.S	F
1. หน่วยเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.1186	0.0593	0.3495
	ภายในกลุ่ม	361	61.2612	0.1697	
2. หน่วยตรวจโรค	ระหว่างกลุ่ม	2	0.6613	0.3306	2.0642
	ภายในกลุ่ม	361	57.8230	0.1602	
3. หน่วยห้องยา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.7451	0.3725	1.9858
	ภายในกลุ่ม	361	67.7211	0.1876	
4. รวมทั้ง 3 หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.4280	0.2140	1.7734
	ภายในกลุ่ม	361	43.9912	0.1207	

จากตารางที่ 47 ผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการที่อื่นมาก่อนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการ
 ด้านการแพทย์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา
 และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เท่ากับ 0.35, 2.06, 1.99 และ
 1.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 48 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามการใช้เวลารอคอยที่ต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

หน่วยงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	S.S	M.S	F
1. หน่วยเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	1	1.7464	1.7464	10.2764*
	ภายในกลุ่ม	398	67.6385		
2. หน่วยตรวจโรค	ระหว่างกลุ่ม	1	2.0689	2.0689	12.3787*
	ภายในกลุ่ม	398	66.5175	0.1671	
3. หน่วยห้องยา	ระหว่างกลุ่ม	1	1.4981	1.4981	8.4333*
	ภายในกลุ่ม	398	70.7002	0.1776	
4. รวมทั้ง 3 หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	1	1.7634	1.7634	14.9617*
	ภายในกลุ่ม	398	46.9097	0.1179	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 48 ผู้ป่วยนอกที่ใช้เวลารอคอยที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เท่ากับ 10.28, 12.38, 8.43 และ 14.96 ตามลำดับ และจะทดสอบหาค่าการใช้เวลารอคอยของผู้ป่วยนอกที่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ แตกต่างกันไปในตารางที่ 49-52

ตารางที่ 49 คู่การใช้เวลารอคอยของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันที่หน่วยเวชระเบียน ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Method)

การใช้เวลารอคอย (นาที)	คะแนนเฉลี่ย	10-15	16-30	31-มากกว่า
		3.6306	3.7107	3.5469
10-15		-	0.080	0.084
16-30			-	0.164*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 49 ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ ที่หน่วยเวชระเบียนแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามการใช้เวลารอคอย จำนวน 1 คู่ คือ ผู้ป่วยนอกที่ใช้เวลารอคอยระหว่าง 16-30 นาที มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ แตกต่างกับผู้ป่วยนอกที่ใช้เวลารอคอยตั้งแต่ 31 นาทีขึ้นไป

ตารางที่ 50 คู่การใช้เวลารอคอยของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันที่หน่วยตรวจโรค ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Method)

การใช้เวลารอคอย (นาที)	คะแนนเฉลี่ย	10-15	16-30	31 และมากกว่า
		3.5607	3.3578	3.2335
10-15		-	0.203*	0.327*
16-30			-	0.124*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 50 ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ ที่หน่วยตรวจโรคแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามการใช้เวลารอคอย จำนวน 3 คู่ กล่าวคือ ผู้ป่วยนอกที่ใช้เวลารอคอยระหว่าง 10-15 นาที มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกับผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยระหว่าง 16-30 นาที และตั้งแต่ 31 นาทีขึ้นไป ผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยระหว่าง 16-30 นาที มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกับผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยตั้งแต่ 31 นาทีขึ้นไป

ตารางที่ 51 คู่การใช้เวลารอคอยของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันที่หน่วยห้องยา ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Method)

การใช้เวลารอคอย (นาที)	คะแนนเฉลี่ย	10-15	16-30	31 และมากกว่า
		3.6180	3.3073	3.2316
10-15		-	0.311*	0.386*
16-30			-	0.076

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 51 ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ที่หน่วยห้องยาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามการใช้เวลารอคอย จำนวน 2 คู่ กล่าวคือ ผู้ป่วยนอกที่ใช้เวลารอคอยระหว่าง 10-15 นาที มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ แตกต่างกับผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยระหว่าง 16-30 นาที และตั้งแต่ 31 นาทีขึ้นไป

ตารางที่ 52 คู่การใช้เวลารอคอยของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกัน รวมทั้ง 3 หน่วยงาน ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Method)

การใช้เวลารอคอย (นาที)	คะแนนเฉลี่ย	10-15	16-30	31 และมากกว่า
		3.6031	3.4586	3.3374
10-15		-	0.145*	0.266*
16-30			-	0.121*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 52 ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์รวมทั้ง 3 หน่วยงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามการใช้เวลารอคอย จำนวน 3 คู่ กล่าวคือ ผู้ป่วยนอกที่ใช้เวลารอคอยระหว่าง 10-15 นาที มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์มากกว่าผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยระหว่าง 16-30 นาที และตั้งแต่ 31 นาทีขึ้นไป ผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยระหว่าง 16-30 นาที มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์มากกว่าผู้ป่วยที่ใช้เวลาตั้งแต่ 31 นาทีขึ้นไป

สรุปการใช้เวลารอคอยกับความพึงพอใจ

จากตารางที่ 49-52 พบว่าผู้ป่วยนอกที่ใช้เวลารอคอยในแต่ละหน่วยงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมหาราชานครศรีธรรมราชในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 53 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามการใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาลที่ต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

หน่วยงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	S.S.	M.S.	F
1. หน่วยเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.1186	0.0593	0.34
	ภายในกลุ่ม	361	61.2612	0.1697	
2. หน่วยตรวจโรค	ระหว่างกลุ่ม	2	0.6613	0.3306	2.06
	ภายในกลุ่ม	361	57.8230	0.1602	
3. หน่วยห้องยา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.7451	0.3725	1.98
	ภายในกลุ่ม	361	67.7211	0.1876	
4. รวมทั้ง 3 หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.4280	0.2140	1.77
	ภายในกลุ่ม	361	43.5632	0.1207	

จากตารางที่ 53 ผู้ป่วยนอกที่ใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เท่ากับ 0.35, 2.06, 1.99 และ 1.77 ตามลำดับ

สรุปการใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาลกับความพึงพอใจ

ผู้ป่วยนอกที่ใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาลที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒราชในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 54 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามการใช้เวลาเดินทางที่ต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

หน่วยงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	S.S.	M.S.	F
1. หน่วยเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.6136	0.3068	1.09
	ภายในกลุ่ม	397	111.8417	0.2817	
2. หน่วยตรวจโรค	ระหว่างกลุ่ม	2	1.3929	0.6964	4.11*
3. หน่วยห้องยา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.2916	1.1458	6.51*
	ภายในกลุ่ม	397	69.9067	0.1761	
4. รวมทั้ง 3 หน่วยงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.6608	0.3304	2.73
	ภายในกลุ่ม	397	48.0123	0.1209	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 54 ผู้ป่วยนอกที่ใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ในหน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยา ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เท่ากับ 4.11 และ 6.51 ตามลำดับ แต่ความพึงพอใจต่อบริการด้านแพทย์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในหน่วยเวชระเบียน และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน ด้วยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) เท่ากับ 1.09 และ 2.73 ตามลำดับ และจะทดสอบหาคู่ที่ใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลของผู้ป่วยนอก ที่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านแพทย์แตกต่างกันต่อไปในตารางที่ 55-56

ตารางที่ 55 คู่การใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้ความพึงพอใจ
 ต่อบริการด้านการแพทย์ แตกต่างกันในหน่วยตรวจโรค ด้วยวิธีของเชฟเฟ
 (Scheffe' Method)

การใช้เวลาเดินทาง จากบ้านถึง โรงพยาบาล (นาที)		10-60	61-120	121 และมากกว่า
	คะแนนเฉลี่ย	3.3861	3.4470	3.1867
10-60		-	0.061	0.199
61-120			-	0.260*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 55 ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ ที่หน่วยตรวจโรค
 แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05 ตามการใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล จำนวน 1 คู่ คือ
 ผู้ป่วยนอกที่ใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลระหว่าง 61-120 นาที มีความพึงพอใจต่อบริการ
 ด้านการแพทย์ แตกต่างกับผู้ป่วยนอกที่ใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล ตั้งแต่ 121 นาทีขึ้นไป

ตารางที่ 56 คู่การใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้ความพึงพอใจ
ต่อบริการด้านการแพทย์ แตกต่างกันในหน่วยห้องยา ด้วยวิธีของเชฟเฟ
(Scheefe' Method)

การใช้เวลาเดินทาง จากบ้านถึง โรงพยาบาล (นาที)	คะแนนเฉลี่ย	10-60	61-120	121 และมากกว่า
		3.6180	3.3073	3.2316
10-60	-		0.311	0.386*
61-120	-			0.076

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 56 ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ที่หน่วยห้องยา
แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตามการใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล จำนวน 1 คู่ คือ
ผู้ป่วยนอกที่ใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล ระหว่าง 10-60 นาที มีความพึงพอใจต่อบริการ
ด้านการแพทย์ มากกว่าผู้ป่วยที่ใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล ตั้งแต่ 121 นาทีขึ้นไป

สรุปการใช้เวลาเดินทางกับความพึงพอใจ

จากตารางที่ 54-56 ผู้ป่วยนอกที่ใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลที่ต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยศรีธรรมราช ในหน่วยตรวจโรค
และหน่วยห้องยา แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยเวชระเบียน
และรวมทั้ง 3 หน่วยงาน ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

อภิปรายผลระดับความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยเวชระเบียน

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้นพบว่า ลักษณะบริการต่าง ๆ ในหน่วยเวชระเบียน ผู้ป่วย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อบริการด้านข้อมูลที่ได้รับบริการของโรงพยาบาลมากที่สุด (ดูตารางที่ 20, 22) ทั้งนี้เพราะบริการในหน่วยเวชระเบียนเป็นลักษณะของงานทะเบียน คือเป็นการซักประวัติ ส่วนตัวของผู้ป่วยก่อนเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล จึงเป็นหน่วยบริการแรกที่ผู้ป่วยทุกคนโดยเฉพาะผู้ป่วยซึ่งมาโรงพยาบาลเป็นครั้งแรกและเป็นจำนวนมากต่างยังไม่ค่อยเข้าใจระบบการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ป่วยต้องซักถามปัญหาและข้อพึงปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความเข้าใจระบบการปฏิบัติโดยละเอียด เมื่อได้รับคำอธิบายที่ชัดเจน และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องจึงเกิดความพึงพอใจต่อบริการในด้านข้อมูลมากที่สุด สำหรับบริการ ในหน่วยเวชระเบียนที่ผู้ป่วยให้ความพึงพอใจระดับปานกลางและเป็นความพึงพอใจที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุด ได้แก่บริการด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ (ดูตามตารางที่ 21, 22) ทั้งนี้เนื่องจากสภาพของแผนกเวชระเบียนที่มีผู้ป่วยเป็นจำนวนมากมารับการบำบัดตรวจโรค การซักถามประวัติของผู้ป่วยโดยเจ้าหน้าที่ทำบัตรที่มีจำนวนน้อย การเรียกชื่อผู้ป่วยเพื่อสอบถามปัญหาด้านสุขภาพ การตอบข้อซักถามของผู้ป่วยในปัญหาต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ในสภาพเช่นนี้บริการที่ได้รับทำให้ผู้ป่วยมีความรู้สึกว่ เจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการทำบัตรให้แก่ผู้ป่วยเท่าที่ควร เกิดความไม่แน่ใจว่าประวัติที่กรอกลงในบัตรคนไข้ได้กระทำถูกต้องเพียงใด และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ผู้ป่วยนั้นอาจจะล่าช้าไม่ทันใจ จึงทำให้ผู้ป่วยมีความรู้สึกพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

เมื่อนำปัจจัยทางด้านสังคมประชากร และปัจจัยการเข้าถึงการบริการมาหาความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ในหน่วยเวชระเบียน แล้วพบว่า ปัจจัยทางด้านสังคมประชากร ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ถิ่นที่อยู่อาศัย ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น และปัจจัยการเข้าถึงบริการ ได้แก่ การใช้เวลารอคอย และการใช้เวลาเดินทาง มีผลทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

อภิปรายผลระดับความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยตรวจโรค

จากการวิเคราะห์ลักษณะต่าง ๆ ของบริการในหน่วยตรวจโรคพบว่า ผู้ป่วยซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อบริการด้านคุณภาพของบริการสูงเพียงด้านเดียว (ดูตารางที่ 27, 28) ทั้งนี้ เป็นเพราะในภาวะเจ็บไข้ได้ป่วยเช่นนั้น ผู้ป่วยหวังพึ่งแพทย์ เครื่องมือทางการแพทย์ และยาของโรงพยาบาลที่จะสามารถช่วยให้ เขาหายจากโรคภัยไข้เจ็บได้ เมื่อแพทย์สนองตอบต่อปัญหาด้านความเจ็บป่วยของผู้ป่วยได้ แพทย์ไม่มีความลังเลใจที่จะให้การรักษาผู้ป่วยไม่ว่าจะพบว่าผู้ป่วยเป็นโรคอะไรก็ตาม เครื่องมือทางการแพทย์ที่ใช้ตรวจสะอาดมีประสิทธิภาพ และแพทย์ตรวจร่างกายผู้ป่วยอย่างละเอียด ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกพอใจเพราะที่มาโรงพยาบาลก็หวังเพียงเพื่อพบแพทย์ที่จะช่วยให้หายจากความเจ็บป่วย เมื่อผู้ป่วยได้รับสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการทำให้เกิดความพึงพอใจสูงในด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับในหน่วยนี้ สำหรับบริการด้านความสะดวก การประสานงาน อธิษาศัย และข้อมูลที่ได้รับนั้น ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้ เป็นเพราะในห้องตรวจซึ่งมีแพทย์ที่อาจจะ เป็นเพศเดียวกับผู้ป่วยหรือไม่ก็ตาม พร้อมด้วยผู้ช่วยเหลือแพทย์จะขอร้องให้ผู้ป่วยกระทำอาการต่าง ๆ เช่น อ้าปาก แลบลิ้น หรือ หลับตาลืมตา และอาจถอดเสื้อเพื่อตรวจหาสาเหตุของโรคตลอดจน อธิษาศัยของแพทย์และผู้ช่วยเหลือแพทย์ให้ความเป็นกันเองและให้ความอบอุ่นใจแก่ผู้ป่วยไม่เพียงพอ ในภาวะที่สภาพจิตใจของผู้ป่วยมีแต่ความหวาดกลัว เมื่อพบว่าได้รับความรำคาญ หรือไม่สนใจเท่าที่ควรต่อการตอบข้อซักถามปัญหาความเจ็บป่วย เหล่านี้จะทำให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ดังนั้นระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ จึงอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

เมื่อนำปัจจัยทางด้านสังคมประชากร และปัจจัยการเข้าถึงการบริการมาหาความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโดยวิธีเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจแล้วพบว่า ผู้ป่วยชายและผู้ป่วยหญิงมีความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยตรวจโรค แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 กล่าวคือผู้ป่วยหญิงมีความพึงพอใจต่อบริการมากกว่าผู้ป่วยชาย ในขณะที่ผู้ป่วยซึ่งมีช่วงอายุแตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยตรวจโรคแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธีของ เซฟเฟ พบว่า ผู้ป่วยวัยรุ่น (17-20 ปี) มีความพึงพอใจต่อบริการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 กับผู้ป่วยวัยหนุ่มสาว (21-24) วัยทำงาน (25-30 ปี) และ วัยกลางคน (31-35 ปี) โดยมีผู้ป่วยวัยกลางคนมีความพึงพอใจต่อบริการน้อยที่สุด ทั้งนี้ เป็นเพราะ

วัยที่แตกต่างกันทำให้อารมณ์ สภาวะจิตใจ และความคาดหวังจากผู้อื่น แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทำให้ความพึงพอใจต่อบริการแตกต่างกันไปด้วย สำหรับปัจจัยด้าน การศึกษานั้น พบว่า แม้ว่าผู้ป่วยจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน แต่ไม่ทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหน่วยตรวจโรคแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ด้วย ทั้งนี้แสดงว่าท่าทีของแพทย์ และเจ้าหน้าที่ห้องตรวจโรคที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยในการให้บริการนั้น มิได้คำนึงถึงระดับการศึกษาของผู้ป่วย เพราะในการรักษาความเจ็บป่วยนั้น ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเพื่อบำบัดโรคอย่างเท่าเทียมกันในโรคเดียวกันนั่นเอง สำหรับปัจจัยด้านรายได้พบว่า ผู้ป่วยซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยตรวจโรค แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 กับผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยระดับสูง (4,501 บาทขึ้นไปต่อเดือน) ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ป่วยที่มีรายได้ระดับสูงอาจคาดหวังผลการรักษาไว้สูงเกินไป เมื่อได้รับการบริการในระดับหนึ่ง ซึ่งเท่าเทียมกันกับบุคคลอื่นจึงทำให้เกิดความไม่พอใจได้ ในขณะที่ผู้มีระดับรายได้ปานกลางพอใจกับบริการที่ตนได้รับทัดเทียมกับผู้อื่น สำหรับผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระดับต่ำ (น้อยกว่า 3,000 บาทต่อเดือน) ต่างพอใจกับบริการที่ได้รับในหน่วยตรวจโรคโดยไม่คาดหวังสิ่งใด จึงมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 กับผู้ป่วยที่มีรายได้สูง หรือระดับปานกลาง ถิ่นที่อยู่อาศัยของผู้ป่วยพบว่า ผู้ป่วยที่อยู่ ในจังหวัดนครศรีธรรมราช และต่างจังหวัดความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ต่อบริการในหน่วยตรวจโรค เช่นเดียวกับสถานที่ตั้งของบ้านเรือนไม่ว่าจะอยู่ในเขตเทศบาล หรือ นอกเขตเทศบาล ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยตรวจโรคไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 สำหรับประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่นนั้นพบว่า ผู้ป่วยที่เคยใช้บริการที่อื่นมาก่อนมีความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 กับผู้ป่วยที่ไม่เคยใช้บริการจากที่อื่นมาก่อน ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ป่วยที่เคยใช้บริการจากที่อื่นมาก่อนย่อมมีโอกาสนำประสบการณ์ที่เคยประสบมาลิ้ม มาเปรียบเทียบกับบริการในหน่วยตรวจโรคที่ได้รับ ทำให้มีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจแตกต่างจากผู้ป่วยที่ไม่เคยมีประสบการณ์จากที่อื่นมาก่อน ซึ่งไม่มีการเปรียบเทียบบริการกันในใจ อย่างไรก็ตามเมื่อนิจารณาผู้ป่วยที่เคยใช้บริการจากที่อื่นมาก่อนแล้วพบว่า แม้ว่าผู้ป่วยเหล่านั้นจะเคยใช้บริการในสถานบริการของเอกชน หรือ สถานบริการของรัฐ หรือจะเคยได้รับบริการจากทั้งสองแห่งมาแล้วก็ตามจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่อย่างไรในหน่วยตรวจโรค สำหรับการใช้เวลารอคอย และการใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาลนั้นพบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยในหน่วยตรวจโรคที่ แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 กล่าวคือ ผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยนาน

ระหว่าง 10-30 นาที มีความพึงพอใจต่อบริการ แตกต่างจากผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยนาน 16-30 นาที และ 31 นาทีขึ้นไป (ดูตารางที่ 35) ทั้งนี้ เพราะผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยในหน่วยตรวจโรคที่มีระยะเวลาที่น้อยกว่าย่อมต้องพอใจกว่าผู้ป่วยที่ต้องรอก่อนนานกว่าเป็นธรรมดา เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยในหน่วยตรวจโรคที่ใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาล แตกต่างกันพบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยตรวจโรคไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ทั้งนี้ เพราะเมื่อผู้ป่วยตั้งใจที่จะรอก่อนตรวจให้ครบทุกขั้นตอนของการบริการแล้ว แม้ว่าจะต้องใช้เวลา รอคอยมากก้างน้อยบ้าง ไม่เท่ากันทุกคน แต่เมื่อได้รับการตรวจรักษาจากห้องตรวจโรคแล้วตามความต้องการจนเป็นที่พอใจ เวลาที่ผู้ป่วยถูกใช้ไปทั้งหมดในโรงพยาบาล สำหรับวันนั้น จึงไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความความพึงพอใจในหน่วยตรวจโรคดังกล่าวแต่อย่างใด

เกี่ยวกับการใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลนั้น พบว่าผู้ป่วยที่ใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยตรวจโรคแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 คือ ผู้ป่วยที่ใช้เวลาเดินทางระหว่างหนึ่งชั่วโมงถึงสองชั่วโมง (61-120 นาที) มีความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยตรวจโรคแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 กับผู้ป่วยที่ใช้เวลาเดินทางตั้งแต่สองชั่วโมงขึ้นไป (121 นาทีขึ้นไป) ทั้งนี้ เพราะผู้ป่วยที่อยู่ออกไกลจากโรงพยาบาล ย่อมต้องการได้รับการบริการจากโรงพยาบาลก่อนผู้ที่อยู่บ้านใกล้กว่า เพราะถ้าได้รับการบริการล่าช้า อาจทำให้กลับบ้านลำบาก เนื่องจากรถยนต์โดยสารหมด หรือค่ามีระหว่างเดินทาง และเพราะการเดินทางจากบ้านซึ่งอยู่ไกลจากโรงพยาบาลมาก แต่เมื่อถึงโรงพยาบาลแล้วได้รับการบริการจากหน่วยตรวจโรคในระดับหนึ่งซึ่งผิดจากความคาดหวังที่ได้ตั้งความหวังเอาไว้ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาล ไม่เหมือนกับผู้ป่วยซึ่งบ้านอยู่ใกล้โรงพยาบาลกว่าได้

อภิปรายผลระดับความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยห้องยา

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะบริการในหน่วยห้องยาทุกด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ผู้ป่วยไม่พึงพอใจมากที่สุดในบริการด้านอัตรยาตีของเจ้าหน้าที่ห้องยา (ดูตารางที่ 15, 19) ทั้งนี้ เป็นเพราะการแสดงสีหน้าของเจ้าหน้าที่การพูดจาปราศรัย ตลอดจนการแสดงความรุ่มของเจ้าหน้าที่ห้องยา ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ป่วยมากนัก เหตุผล

อีกประการที่เป็นไปได้คือ เมื่อผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์แล้ว ย่อมรีบร้อนต้องการได้ยา เพื่อรับประทานบรรเทาอาการเจ็บป่วย หรือมีความรีบร้อนอยากกลับบ้านเพราะตั้งแต่หน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค จนมาถึงหน่วยห้องยา ต่างก็ต้องรอคอยมามากแล้ว เมื่อมาถึงห้องยาจึงต้องการให้ได้ รับยาเร็วไว เพื่อรีบกลับบ้าน

เมื่อนำปัจจัยทางด้านสังคมประชากร และปัจจัยการเข้าถึงการบริการมาหาความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในหน่วยห้องยา โดยวิธีเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจแล้วพบว่า ผู้ป่วยที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยห้องยาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 (ดูตารางที่ 37) กล่าวคือผู้ป่วยที่อยู่ในวัยรุ่น (17-20 ปี) มีความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยห้องยา แตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญ .05 กับผู้ป่วยในวัยหนุ่มสาว (21-24 ปี) วัยทำงาน (25-30 ปี) วัยกลางคน (31-35 ปี) และวัยผู้ใหญ่ (36 ปีขึ้นไป) ทั้งนี้เพราะวัยหนุ่มมักอารมณ์ร้อน วิตกกังวลใจ อารมณ์อ่อนไหวง่ายและมักไม่พอใจอะไรได้ง่าย จึงเห็นได้ชัด เจนว่าผู้ป่วยวัยรุ่นนั้นมักมีความคิดเห็นและความพึงพอใจที่แตกต่างกับผู้ป่วยวัยอื่น เพศ และระดับการศึกษาของผู้ป่วยที่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยแล้วพบว่า ไม่มี ความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในขณะที่รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนของผู้ป่วยแตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อหน่วยห้องยา แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 คือผู้ป่วยที่มี รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนอยู่ในระดับต่ำ (น้อยกว่า 3,000 บาทต่อเดือน) จะมีความ พึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญกับผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนในระดับสูง (ตั้งแต่ 4,501 บาทต่อเดือนขึ้นไป) ทั้งนี้เพราะผู้ป่วยที่มีรายได้ต่ำย่อมมีความเป็นกังวลใจต่อค่าใช้จ่าย ในทุกเรื่องของครอบครัว เมื่อเงินส่วนหนึ่งถูกใช้จ่ายเป็นค่ายาสำหรับรักษาความเจ็บป่วย ความ รู้สึกที่มีต่อห้องยา ย่อมแตกต่างจากผู้มีรายได้สูง ที่แม้จะต้องใช้จ่ายเพื่อความเจ็บป่วยบ้าง ก็ไม่สู่วิตก กังวลใจเท่าใดนัก ดังนั้นความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายสำหรับเป็นค่ายา แม้จะมีราคาเดียวกันแต่ผู้ป่วย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ย่อมมีความพึงพอใจต่อบริการแตกต่างกันได้ สำหรับถิ่นที่อยู่อาศัย และสถานที่ตั้งของบ้านเรือนพบว่า แม้ผู้ป่วยจะมีภูมิลำเนาและสถานที่ตั้งของบ้านเรือนอยู่ในเขตจังหวัด นครศรีธรรมราช หรือต่างจังหวัดในเขตเทศบาล หรือนอกเขตเทศบาลก็ตาม ไม่ส่งผลทำให้ความ พึงพอใจของผู้ป่วยในหน่วยห้องยา แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญแต่ประการใด ประสพการณ์ที่ผู้ป่วยเคย ใช้บริการที่อื่นมาก่อนพบว่า ผู้ป่วยที่เคยมีประสบการณ์และไม่เคยมีประสบการณ์การรับบริการจากที่อื่น

มาก่อน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ในหน่วยห้องยา การใช้เวลารอคอยที่แตกต่างกันในแต่ละหน่วยงานมีผลทำให้ ความพึงพอใจของผู้ป่วยในหน่วยห้องยาแตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญ กล่าวคือผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยระหว่าง 10-15 นาที จะมีความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยห้องยาแตกต่างกันกับผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอยระหว่าง 16-30 นาที และมากกว่า 30 นาทีขึ้นไป ในขณะที่การใช้เวลาทั้งหมดใน โรงพยาบาลไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการในหน่วยห้องยา แต่การใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลโดยใช้เวลาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของห้องยา แตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญ คือ ผู้ป่วยที่ใช้ในเวลาเดินทางภายในหนึ่งชั่วโมง (10-60 นาที) จะมีความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยห้องยา แตกต่างจากผู้ป่วยที่ใช้เวลาเดินทางระหว่างหนึ่งถึงสองชั่วโมง (61-120 นาที) และผู้ป่วยที่ใช้เวลาตั้งแต่สองชั่วโมงขึ้นไป (121 นาทีขึ้นไป)

อภิปรายผลระดับความพึงพอใจต่อบริการรวมของทั้ง 3 หน่วยงาน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ป่วยซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างต่อบริการรวมของทั้ง 3 หน่วยงานแล้ว จากการศึกษาพบว่า อายุของผู้ป่วยที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจของผู้ป่วยแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 คือผู้ป่วยวัยรุ่น (17-20 ปี) มีความพึงพอใจต่อบริการรวมของทั้ง 3 หน่วยงาน แตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญกับผู้ป่วยวัยหนุ่มสาว (21-24 ปี) ผู้ป่วยวัยทำงาน (25-30 ปี) ผู้ป่วยวัยกลางคน (31-35 ปี) และผู้ป่วยวัยผู้ใหญ่ (36 ปีขึ้นไป) (ดูตารางที่ 23) สำหรับเพศ ระดับการศึกษา รายได้ ถิ่นที่อยู่อาศัยของผู้ป่วย ตลอดจนสถานที่ตั้งของบ้านพัก ประสิทธิภาพที่เคยใช้บริการจากที่อื่น การใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาล และการใช้เวลาเดินทางจากบ้านมาโรงพยาบาลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้ป่วยต่อบริการรวมของทั้ง 3 หน่วยงาน ยกเว้นการใช้เวลารอคอยในแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการรวมทั้ง 3 หน่วยงาน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 คือผู้ป่วยที่ใช้เวลารอคอย ที่แตกต่างกันทุกระดับ จะมีผลต่อความพึงพอใจรวมทั้ง 3 หน่วยงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ด้วย (ดูตารางที่ 52)