

ความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในตาม โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี*

SATISFACTION WITH NURSING SERVICE QUALITY OF INPATIENTS IN UNIVERSAL HEALTHCARE COVERAGE PROJECT AT INBURI HOSPITAL, SINGBURI PROVINCE



ประเทือง เจียมต่น *

Pratuang Jiamton

อารีรัตน์ ขำอยู่ **

Areerut Khumyu

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าซึ่งเข้ารับการรักษาตัวในโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 162 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้อมูล

ส่วนบุคคลและแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านและนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (Independent t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.9$, $SD = 0.48$) เมื่อเปรียบเทียบ

* พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาวิจัยประเมินผลและบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ผู้ป่วยในที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Abstract

The purpose of this study was to examine the level of satisfaction with nursing service quality of inpatients in universal healthcare coverage project. The samples consisted of 162 inpatients in universal healthcare coverage project at Inburi hospital Singburi province. Systematic random sampling technique was used for selecting sample. The research instruments were the demographic questionnaire and the satisfaction with nursing service quality questionnaire with five rating scale developed by researcher. The content validity of questionnaire was evaluated by three experts. The Cronbach's alpha coefficients of the satisfaction with nursing service quality questionnaire was .95. Data were analyzed by using percentage mean, standard deviation, independent t-test and one-way ANOVA.

The results of study revealed that inpatients satisfy with nursing service quality at a high level ($\bar{X} = 4.9, SD = 0.48$). Inpatients who were difference in gender, age, education level, and occupation had

no statistical difference in satisfaction with nursing service quality at the significant level of .05

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงสาธารณสุขมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้ทุกสถานบริการสุขภาพ มีบริการที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ (quality) เป็นที่พึงพอใจของประชาชน ผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาสสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเสมอภาค (equity) และด้วยราคาที่เป็นธรรม กระทรวงสาธารณสุข (2544) ได้กำหนดนโยบายสำคัญในการพัฒนางานด้านสาธารณสุข เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 52 ที่ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาล จากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ” (คณะทำงานพัฒนานโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2544, หน้า 1) นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือนโยบาย 30 บาทรักษาทุกโรค (กระทรวงสาธารณสุข, 2544 ก) กระทรวงสาธารณสุขได้เริ่มนำร่องโครงการในสถานบริการสุขภาพตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2544 โดยเน้นให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงบริการด้านสุขภาพอย่างทั่วถึง นอกจากเน้นสุขภาพโดยองค์รวมของประชาชนแล้ว รัฐบาลยังเน้นในการปฏิรูประบบ การบริหารจัดการ และระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพที่ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น (แผนพัฒนาเศรษฐกิจ

และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549)

คุณภาพบริการพยาบาลมีความสำคัญต่อผู้รับบริการและวิชาชีพการพยาบาลเป็นอย่างมาก การบริการพยาบาลจะมีคุณภาพได้เมื่อการปฏิบัตินั้นเป็นที่ยอมรับและให้คุณค่าแก่ผู้รับบริการ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2538) พยาบาลจึงมีความรับผิดชอบอันสำคัญที่ต้องให้บริการที่ปลอดภัย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเป็นที่พอใจและเชื่อถือไว้วางใจของสังคมและผู้รับบริการ การบริการพยาบาลจึงต้องมีคุณภาพได้มาตรฐานโดยต่อเนื่องตลอดไป (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2541, หน้า 17) ในการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการพยาบาลจะต้องรู้ความต้องการและตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างมีคุณภาพและผู้ป่วยมีความพึงพอใจซึ่งตัวกำหนดคุณภาพการดูแลผู้ป่วยที่รับในโรงพยาบาลส่วนหนึ่งคือความพึงพอใจในการดูแลที่ได้รับจากพยาบาล ผู้ป่วยซึ่งรับไว้รักษาในโรงพยาบาลนั้นส่วนใหญ่มีปัญหา ซ้ำซ้อนทั้งทางร่างกายและจิตสังคม นอกเหนือจากการรักษาพยาบาลแล้วยังต้องเน้นทางด้านการสอนและแนะนำสนับสนุนให้กำลังใจรวมทั้งจัดสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสม ถ้าผู้ป่วยไม่ได้รับการตอบสนองอย่างแท้จริงจะมีผลทำให้ ผู้ป่วยรู้สึกไม่พึงพอใจในบริการพยาบาลที่ได้รับ ฉะนั้นจึงเป็นหน้าที่ของพยาบาลที่จะต้องให้บริการที่มีคุณภาพนั้นคือสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยที่มารับบริการได้ และผู้ป่วยมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

โรงพยาบาลอินทร์บุรี เป็นโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ขนาด 254 เตียง ได้เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพ

ถ้วนหน้าตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2544 ได้รับผลกระทบในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คือจำนวนผู้ป่วยในเขตรับผิดชอบน้อยลง มีการแข่งขันกันสูงในภาคธุรกิจ โรงพยาบาลจึงมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนา ในด้านคุณภาพบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อความพึงพอใจและความประทับใจ แต่ยังไม่มีการศึกษาถึงการประเมินผลในด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยว่าเป็นอย่างไร โดยเฉพาะผู้ป่วยที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในซึ่งมีโอกาสสัมผัสกับทุกระบบของบริการพยาบาล อนาคตผู้ป่วยมีสิทธิที่จะเลือกสถานพยาบาลในการรักษา ถ้าบริการที่ดีมีคุณภาพจะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทำให้สามารถรักษาระดับ ผู้รับบริการไว้ได้ มีรายได้ที่ดีโดยเฉพาะยามเผชิญกับปัญหาจากภาวะเศรษฐกิจและได้รับงบประมาณลดลง โดยสถานะในปัจจุบันการประเมินความสำเร็จของงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับการวัดปริมาณงานที่ได้เท่านั้น แต่ต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพของบริการด้วย และการประเมินคุณภาพบริการพยาบาลต้องอาศัยความเห็นของผู้รับบริการซึ่งจะเป็นผู้ประเมินความรู้สึกพึงพอใจ เกี่ยวกับการบริการพยาบาล ที่ได้รับ (Andersen & Davidson, 1996, p.16 อ้างถึงใน กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ุ, 2542, หน้า 4) ผู้บริหารโรงพยาบาลอินทร์บุรี มุ่งเน้นการปรับปรุงบริการในโรงพยาบาลให้มีคุณภาพมากขึ้นตามความคาดหวังและความต้องการ ของผู้รับบริการรวมทั้งปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการ ผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกัน

สุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จะเป็นข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาล ส่งผลให้สามารถดูแลสุขภาพและการรักษาระดับของผู้รับบริการ ที่เลือกรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยรวมและรายด้าน

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

กรอบแนวคิดในงานวิจัย

การให้การพยาบาลที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญต่อวิชาชีพการพยาบาล และเพื่อให้มีการพยาบาลที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอสำหรับความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการที่มีคุณภาพนั้น หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องเหมาะสม ปลอดภัย สมองความต้องการได้มากที่สุดทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจและสังคม ตลอดจนเป็นไปตามหลักการและความรู้ทางวิชาชีพ จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลผู้วิจัย

ได้นำแนวคิดของพาราซูรามัน, เซียแธรม, และเบอรี (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ประกอบด้วยความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้ผู้ป่วยเห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารบุคลากรรวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยและความตั้งใจในการให้บริการ 2) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึงความสามารถของพยาบาลในการให้บริการพยาบาลให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้แก่ผู้ป่วย บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำตามหลักวิชาการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึงความพร้อมและความเต็มใจของพยาบาลที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้ทันทั่วทั้งที่ 4) ด้านความน่าเชื่อถือ (assurance) หมายถึงความสามารถของพยาบาลในการสร้างความน่าเชื่อถือให้เป็นที่ประจักษ์ พยาบาลจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการพยาบาล สุภาพนุ่มนวล มีมารยาทที่ดีมีความเป็นกันเองและให้ความมั่นใจว่าผู้ป่วยจะได้รับบริการที่ดีที่สุด 5) ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (empathy) หมายถึงความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยตามความต้องการที่แตกต่างกันแต่ละบุคคล ซึ่งความพึงพอใจในคุณภาพการพยาบาลของผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อาจมีความแตกต่างกันจากปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยใน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่รับบริการทางสุขภาพที่โรงพยาบาลอินทบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ขนาดกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางสำเร็จรูปเครซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610 อ้างถึงในเรณา พงษ์เรืองพันธ์ุ และประสิทธิ์ พงษ์เรืองพันธ์ุ, 2541, หน้า 260) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจำนวน 162 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 279 คน ซึ่งได้จากการสุ่ม ตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic random sampling) โดยสุ่มหมายเลขจากทะเบียนผู้ป่วยใน (Admit Number) เฉพาะเลขคู่ ถ้าพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้มีเลขที่ทั่วไป (Hospital Number) ตรงกับเลขที่ทั่วไปของกลุ่มผู้ป่วยที่ใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบ สอบถาม (กลุ่ม Tryout) ผู้วิจัยจะเลื่อนเป็นเลขคู่ถัดไปจากผู้ป่วยในที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลอินทบุรี จังหวัดสิงห์บุรี ทั้งหมด 6 หอผู้ป่วย ได้แก่ หอผู้ป่วยอายุกรรมชาย อายุกรรมหญิง ศัลยกรรมชาย ศัลยกรรมหญิง จักษุ โสต ศอ นาสิก และสูติ-นรีเวชกรรม โดยศึกษาเฉพาะ ผู้ป่วย ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป มีเวลานอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลตั้งแต่ 2 วันขึ้นไป มีระดับความรู้สึกตัวดี มีสติสัมปชัญญะดี ถามตอบรู้เรื่อง และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบ

สอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย และแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล รายละเอียดของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของ พาราซูราแมน, เซียแตรม, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) โดยลักษณะคำถามเป็นประเภทคำถามปลายปิด มีจำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้านคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามเชิงบวกและเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับคือ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.50-5.00$) มาก ($\bar{X} = 3.50-4.49$) ปานกลาง ($\bar{X} = 2.50-3.49$) น้อย ($\bar{X} = 1.50-2.49$) น้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.00-1.49$)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ความชัดเจน และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ หลังจากนั้นผู้วิจัยหาความเชื่อมั่น

(Reliability) ของแบบสอบถามความพึงพอใจ ในคุณภาพบริการพยาบาล โดยนำแบบสอบถาม ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (tryout) กับผู้ป่วยที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง และ ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจริง จำนวน 30 คน ที่โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี แล้ววิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในระดับสูง โดยมีสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยและผู้ช่วย เก็บข้อมูล แต่งกายสุภาพซึ่งไม่ใช่แบบฟอร์ม การพยาบาล คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตาม คุณสมบัติที่กำหนด ผู้วิจัยและผู้ช่วยเก็บข้อมูล แนะนำตัวและอธิบายให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึง วัตถุประสงค์ ขอบความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถาม และเพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิ ของผู้ป่วย ผู้วิจัยและผู้ช่วยเก็บข้อมูลได้แจ้ง ให้กลุ่มตัวอย่างทราบว่าคำตอบที่ได้จะเก็บไว้ เป็นความลับ จะใช้ประโยชน์เฉพาะในการ ศึกษาครั้งนี้เท่านั้น กลุ่มตัวอย่างจะปฏิเสธ การตอบคำถามเมื่อไรก็ได้จะไม่มีผลต่อการ ศึกษาพยาบาล เมื่อกลุ่มตัวอย่างยินยอมให้ ความร่วมมือ ผู้วิจัยและผู้ช่วยเก็บข้อมูลจะ อธิบายถึงวิธีการตอบแบบสอบถามพร้อม ทดสอบความเข้าใจ ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่าง อ่านออกเขียนได้ มีความถนัดในการตอบ แบบสอบถามก็ให้ตอบแบบสอบถามเอง ใน กรณีที่กลุ่มตัวอย่างอ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ หรือไม่ถนัดในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัย หรือผู้ช่วยเก็บข้อมูลจะอ่านข้อความใน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถามให้ฟังและให้ตอบข้อที่ต้องการ หลังจากนั้นตรวจดูความครบถ้วนถูกต้องของ แบบสอบถาม ถ้าพบว่าไม่สมบูรณ์จะขอความ ร่วมมือให้ตอบเพิ่มเติมจนครบสมบูรณ์ ผู้วิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจนได้ข้อมูล ครบถ้วนตามที่ต้องการใช้เวลาในการรวบรวม ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2546 ถึงวันที่ 10 มีนาคม 2546 จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 162 ฉบับและนำแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมดมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลอีกครั้งและ ทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ผู้วิจัยนำมาแจกแจง ความถี่และร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจใน คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยใน นำมา วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD) และวิเคราะห์ระดับความพึง พอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วย ในโดยรวมและรายด้าน เปรียบเทียบความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความ พึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยใน จำแนกตามเพศของผู้ป่วยโดยใช้สถิติทดสอบ ค่าที (Independent t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .05 และเปรียบเทียบความพึงพอใจใน คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยใน ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกันโดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one - way ANOVA)

- 3 พ.ย. 2548

วารสารใช้ภายในหอสมุด

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53 ส่วนใหญ่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21-40 ปี และ 41-60 ปี ร้อยละ 32 และ 24 ตามลำดับ ด้านการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 77 รองลงมาคือมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 22 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมาคือไม่ได้ทำงาน ร้อยละ 37

2. ระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยในตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, $S.D. = 0.48$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน (ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ) โดยผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.27$, $S.D. = 0.54$) และต่ำสุดในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.09$, $S.D. = 0.49$) (ตารางที่ 1) โดยพบว่าผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด 2 ข้ออยู่ในด้านความเป็นรูปธรรมของ

ด้านบริการ คือ ข้อที่ว่า หอผู้ป่วยมีอุปกรณ์ติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและใช้สะดวก (เช่น กริ่งเรียกพยาบาล, โทรศัพท์) ($\bar{X} = 3.35$, $S.D. = 1.11$) และข้อที่ว่าเอกสารสิ่งตีพิมพ์เกี่ยวกับการบริการพยาบาล มีความทันสมัย เช่น เอกสารที่แนะนำการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย ($\bar{X} = 3.95$, $S.D. = 0.79$)

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล ของผู้ป่วยในที่มีความแตกต่างด้านเพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

3.1 ผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพศหญิงและเพศชาย มีความพึงพอใจใน คุณภาพบริการพยาบาลของโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่กลุ่มอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกโดยรวมและรายด้าน (N = 162)

| ความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล | \bar{X} | SD | ระดับ |
|------------------------------------|-----------|------|-------|
| ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ | 4.27 | 0.54 | มาก |
| ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ | 4.25 | 0.50 | มาก |
| ด้านความน่าเชื่อถือ | 4.22 | 0.54 | มาก |
| ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ | 4.13 | 0.55 | มาก |
| ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ | 4.09 | 0.49 | มาก |
| รวม | 4.19 | 0.48 | มาก |

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยใน ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัย อภิปรายผลดังนี้

1. ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลอินทร์บุรี มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่าโรงพยาบาลอินทร์บุรีได้มีการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางซึ่งในปัจจุบันโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ได้ปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการพยาบาลมุ่งสู่นโยบายคุณภาพหรือการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) และจากแนวคิดหลักและวิสัยทัศน์

ของแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) โดยให้คนในสังคมไทยทุกคน มีหลักประกันสุขภาพที่มีคุณภาพอย่างเสมอภาค ดังนั้นผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มารับบริการจึงมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับบุญชู ชาวเชียงใหม่ (2541, หน้า 98-100) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าผู้ใช้แรงงานมีความพึงพอใจกับการรับบริการอยู่ในระดับสูง และงานวิจัยของลักขณา สิริรัตนพลกุล (2542, หน้า 98) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเลิศสิน ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในการบริการอยู่

ในระดับสูงเช่นกัน

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล ของผู้ป่วยใน ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามเพศ พบว่าผู้ป่วยเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบุญศรี พิชัยจุมพล (2541, หน้า 60) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดยะลา พบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจ ต่องานบริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ นวสันนท์ วงศ์ประสิทธิ์ (2543, หน้า 92) และ ชนิษฐา เล็กรุ่งเรืองกิจ (2545, หน้า 62) ซึ่งศึกษาพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน การที่เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากคนเราเมื่ออยู่ในภาวะเจ็บป่วยไม่ว่า เพศชายหรือเพศหญิงย่อมมีความหวังในคุณภาพบริการพยาบาลคล้ายกันหรือตรงกัน คือ การได้รับการบริการพยาบาลที่ดีที่สุด และมีคุณภาพ สามารถทำให้หายเจ็บป่วยได้ เมื่อได้รับการตอบสนองต่อความคาดหวังได้ ไม่ว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน (นนิกันต์ วงศ์ลือ, 2543) จากเหตุผลดังกล่าว มาแล้วจึงอาจทำให้ผู้ป่วยเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในคุณภาพการพยาบาลไม่แตกต่างกันในการศึกษาครั้งนี้

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล ของผู้ป่วยใน

ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามกลุ่มอายุ คือ อายุ 15-20 ปี อายุ 21-40 ปี อายุ 41-60 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป พบว่า ผู้ป่วยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เรณา พงษ์เรืองพันธ์ุ วรณิ เดียว อิศเรศ และสุเมโภชน์ เอนกสุข (2543 หน้า 50) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจปัญหา และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลกรุงเทพ พัทยา พบว่า ผู้รับบริการโรงพยาบาลกรุงเทพ พัทยา ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างกัน สำหรับผลการวิจัยครั้งนี้ อธิบายได้ว่าโรงพยาบาลอินทร์บุรี เป็นโรงพยาบาลที่มี นโยบายให้บริการรักษาพยาบาลโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ให้บริการเสมอภาคทุกเพศ ทุกวัย ไม่เลือกเชื้อชาติ ศาสนา และสถานภาพของผู้ป่วย สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ผู้ป่วยที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลไม่แตกต่างกันในการศึกษาครั้งนี้

4. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาล ของผู้ป่วยใน ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน คือ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ระดับมัธยมศึกษาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการ

ศึกษาของ เรณา พงษ์เรืองพันธ์และคณะ (2543, หน้า 50) และ นวสันต์ วงศ์ประสิทธิ์ (2543, หน้า 92) ที่พบว่า ผู้รับบริการในโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้และพึงพอใจการบริการไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชนิษฐา เล็กรุ่งเรืองกิจ (2545, หน้า 9) ที่พบว่า ความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน การที่ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ตระหนักถึงบริการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ และเสมอภาค โดยที่ผู้ป่วยได้รับบริการพยาบาลเท่าเทียมกัน มีความเสมอภาคตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ว่าสิทธิของประชาชนไทยทุกคนที่ได้รับบริการสุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างเสมอหน้า ด้วยเกียรติศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน (คณะทำงานพัฒนานโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2544, หน้า 1) จากเหตุผลดังกล่าวจึงอาจทำให้ความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการพยาบาลไม่แตกต่างกันในการศึกษาครั้งนี้

5. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึง

พอใจในคุณภาพบริการพยาบาล ของผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามกลุ่มอาชีพคือ กลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง กลุ่มอาชีพกิจการส่วนตัวหรือค้าขาย กลุ่มอาชีพไม่ได้ทำงาน (แม่บ้าน/นักเรียน/นักศึกษา) พบว่า ผู้ป่วยที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยที่ศึกษาในครั้งนี้มีอาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกรและรับจ้าง (ร้อยละ 51) รองลงมาไม่ได้ทำงาน (ร้อยละ 37) นอกจากนี้ผู้ป่วยที่ศึกษาเป็นผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งได้รับบริการจากโรงพยาบาล จากการนอนโรงพยาบาล 1 ครั้ง เสียค่าบริการเพียง 30 บาท หรือไม่เสียค่าบริการในกรณีที่เป็นผู้สูงอายุหรือผู้พิการ เนื่องจากโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ทำตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมุ่งเน้นให้บริการพยาบาลที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ เป็นที่พึงของประชาชน ผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาสได้เข้าถึงบริการ มีความเสมอภาค และด้วยราคาที่เป็นธรรม เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตราที่ 52 ดังนั้น ผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ที่มีอาชีพแตกต่างกัน จึงมีความพึงพอใจในบริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนิษฐา เล็กรุ่งเรืองกิจ (2545, หน้า 70) ที่พบว่า ความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยที่มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน

และสอดคล้องกับการศึกษาของ พวงรัตน์ พรหมจันทร์ (2545, หน้า ๙) และทรงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรา ตุ่มวิจิตร (2545, หน้า 55) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลปลวกแดง จังหวัดระยอง ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลโดยรวมและรายด้านอยู่ระดับมากทุกด้าน ดังนั้นผู้บริหารการพยาบาลและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานควรหาแนวทางรักษาระดับคุณภาพบริการพยาบาลไว้ให้คงที่หรือเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการมากที่สุด จึงควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผลการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลอยู่ระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หอผู้ป่วยมีอุปกรณ์การติดต่อสื่อสารที่ทันสมัยและใช้สะดวก (เช่น กริ่งเรียกพยาบาล โทรศัพท์) มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด รองลงมาคือข้อที่ว่า เอกสาร สิ่งตีพิมพ์เกี่ยวกับการบริการพยาบาล

มีความทันสมัย ดังนั้นในการจัดบริการอย่างมีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ ผู้บริหารการพยาบาลจะต้องคำนึงคุณภาพทางด้านสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะควรปรับปรุงเรื่องกริ่งเรียกพยาบาล โทรศัพท์ และเอกสารสิ่งตีพิมพ์ที่เกี่ยวกับการบริการพยาบาล เช่น เอกสารที่แนะนำการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย

2. ความพึงพอใจของผู้ป่วยในที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงควรคงไว้ซึ่งการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ถึงแม้ว่าผู้ป่วยจะมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เพื่อรักษาหรือเพิ่มระดับความพึงพอใจและประทับใจ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาความพึงพอใจในบริการทางการพยาบาลทั้งของผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก โดยศึกษาทุกสิทธิการรักษาของโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงบริการพยาบาลต่อไปทั้งระบบ โดยอาจศึกษาความพึงพอใจในบริการพยาบาลทั้งของผู้ป่วยและญาติ เพื่อผลในการปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาลที่ดียิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะผู้ป่วยในโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี เท่านั้น ดังนั้น ผลการวิจัยนี้ไม่สามารถครอบคลุมถึง

ผู้ป่วยในของโรงพยาบาลอื่นๆ ได้ จึงควรมีการวิจัยเช่นนี้ซ้ำในโรงพยาบาลอื่น โดยอาจศึกษาความพึงพอใจในบริการพยาบาลทั้งของผู้ป่วยและญาติ เพื่อผลในการปรับปรุงคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น

หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ตรวจสอบความตรงของแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะ และขอขอบพระคุณกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ทุกท่านที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัย ทำให้นิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานนิพนธ์

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข. (2544). **แผนพัฒนาการด้านสาธารณสุขฉบับที่ 9 แผนงานรองบริการ สาธารณสุขงานบริการสาธารณสุขระดับอำเภอ.** กรุงเทพฯ : กองสาธารณสุขภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.

กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์. (2542). **ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

คณะทำงานพัฒนานโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2544). **ข้อเสนอหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ความเป็นมาและนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.** นนทบุรี : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

ขนิษฐา เล็กรุ่งเรืองกิจ. (2545). **ความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลสิงห์บุรีจังหวัดสิงห์บุรี.** งานนิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์. (2541). **คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการใน งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี.** วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัยมหาลัวิทยาลัยมหิดล.

บุญชู ชาวเชียงขวาง. (2541). **การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี.** วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปุณศรี พิชัยจุมพล. (2541). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดยะลา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

