

ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า :
กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
Satisfaction with Universal Health Care Coverage Policy: a Case Study of
Phramongkutklao Hospital

พงศ์วิษณุ แก้วชัย และ จุติมา ให้อยอง
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

Abstract

The objectives of this study were to explore and to compare the level of satisfaction of the Universal Health Care Coverage: a case study of Phramongkutklao Hospital. The study emphasized three areas as: Officers, Convenient in getting service, and Benefit. The samples of this study consisted of 400 users of the Universal Health Care Coverage at Phramongkutklao Hospital. The questionnaire was used as the research instrument. Data were analyzed through statistics including percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The findings revealed that, users highly satisfied on officers and moderate satisfaction on both Convenient in getting service and Benefit.

The results of the comparison of the users' satisfaction level were categorized according to personal factors; the satisfaction differed by sex, age and occupation (.05 statistical significance). However, education level and income did not contribute any differences in satisfaction level.

Key words : the Universal Health Care Coverage, Satisfaction

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า :กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านความสะดวกในการรับบริการ และด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ ค่า F-test

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ส่วนค่าเฉลี่ยด้านความสะดวกในการรับบริการและด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าระดับความพึงพอใจแตกต่างกันตามเพศ อายุ และอาชีพ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่ไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษาและรายได้

คำสำคัญ : หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า, ความพึงพอใจ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นระบบที่ใหญ่ที่สุด การบริหารจัดการโดยสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และผู้เสียภาษีเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ยกเว้น บุคคลที่มีสิทธิประกันสังคมและสวัสดิการรักษายาบาล ข้าราชการ

ในอดีตมีการยกเว้นข้าราชการพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย ภายใต้การพิจารณาของนักสังคมสงเคราะห์ แต่มีการจัดสวัสดิการรักษายาบาลให้กับบุคคลต่างๆ ในพ.ศ. 2518 จากนั้นก็พัฒนาเรื่อยมา ทั้งสวัสดิการข้าราชการและครอบครัว โครงการบัตรประกันสุขภาพโดยสมัครใจ โครงการสวัสดิการประชาชนด้านการรักษายาบาล เป็นต้น

จนมีกลุ่มบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข นำโดย นายแพทย์สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ ได้ริเริ่มผลักดันร่าง พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพในปี พ.ศ. 2540 และมีเครือข่ายภาคประชาชน 11 องค์กร ได้แก่ 1. เครือข่ายองค์กรผู้ติดเชื้อเอชไอวี 2. เครือข่ายผู้พิการ 3. เครือข่ายผู้หญิง 4. เครือข่ายเกษตรกรทางเลือก 5. เครือข่ายชุมชนแออัด 6. เครือข่ายผู้บริโภค 7. เครือข่ายผู้ใช้แรงงาน 8. เครือข่ายแรงงานนอกระบบ 9. เครือข่ายเด็กและเยาวชน 10. เครือข่ายผู้สูงอายุ 11. เครือข่ายชนกลุ่มน้อยร่วมผลักดัน มีประชาชน 60,000 คนลงชื่อให้การสนับสนุน

แต่ในขณะที่รัฐสภาตรวจสอบความถูกต้องของรายชื่อพรรคไทยรักไทยได้นำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ เพื่อเป็นนโยบายหาเสียงในชื่อของโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค จนได้เป็นรัฐบาลในเวลาต่อมา จนเกิดพ.ร.บ.ว่าด้วยหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแห่งชาติ พ.ศ. 2545 โดยเริ่มใช้เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2544 นำร่อง 6 จังหวัด จนขยายการดำเนินงานไปทั่วประเทศ มีสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ทำหน้าที่จัดสวัสดิการด้านสุขภาพของรัฐให้แก่ประชาชนทุกคน ต่อมาเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2549 รัฐบาลของพลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ ได้ยกเลิกนโยบายนี้ แล้วเปิดให้ประชาชนใช้บริการรักษายาบาลฟรี

การประกันสุขภาพเปรียบเสมือนโรงพยาบาลที่ทำการรักษาโรคและเป็นที่พักพิงด้านสุขภาพ นอกจากมีหน้าที่ให้บริการในการรักษายาบาล ยังมีหน้าที่ในการช่วยส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคในระยะแรกไม่ให้เกิดการคุกคามหรือแพร่เชื้อไปติดผู้อื่น โดยการควบคุมและการให้คำปรึกษาของสถานพยาบาล มีการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน การฟื้นฟูสุขภาพ เพื่อให้ครอบคลุมประชาชนทุกเพศทุกวัย ซึ่งให้หลักประกันแก่ผู้เอาประกันในด้านที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ โดยดูแลครอบคลุมในส่วนของการรักษายาบาลและค่ายาที่ใช้ในการรักษายาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้ประชาชนมีการพัฒนาตนเองให้มีการดำเนินชีวิตให้ดีขึ้นในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะ

เป็นด้านครอบครัว ด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย ให้เกิดคุณค่าหรือประโยชน์สูงสุด และเน้นให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมมีสิทธิเลือกขึ้นทะเบียน และใช้บริการจากหน่วยระดับต้น ภายใต้ระบบการบริการที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้บริการสถานที่ใกล้เคียงใกล้บ้านได้ และเน้นให้ประชาชนจะต้องพึ่งพาตนเองได้

ดังนั้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจึงมีความสำคัญ ช่วยสร้างความประทับใจทัศนคติที่ดี และส่งเสริมให้ประชาชนร่วมมือกับภาครัฐในการดูแลสุขภาพสุขภาพของตนเอง อันนำไปสู่ผลลัพธ์ทางด้านสุขภาพร่างกายและสภาพจิตใจของประชาชนที่ยั่งยืนโดยตรง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 48,530 คน (ข้อมูลจากสำนักงานประกันสุขภาพของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ข้อมูล ณ วันที่ 22 ธันวาคม 2558) คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Yamane, 1993 : 155 อ้างถึงใน ประคอง กรรณสูตร, 2548) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดในการวิจัยและการศึกษาเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อประสานงานแล้ว ด้านค่าใช้จ่ายเพื่อมารับบริการโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้ตรงตามความคิดเป็นมากที่สุด ซึ่งพิจารณาจากความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ด้านบุคลากร ได้แก่ ด้านแพทย์ พยาบาล เภสัช เจ้าหน้าที่
ดำเนินงานด้านเอกสาร
ด้านความสะดวก ได้แก่ กระบวนการในการรับบริการ สถานที่ที่ใช้
ในการรับบริการ

ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ ได้แก่ ด้านความครอบคลุมอาการ
เจ็บป่วย ด้านยา ด้านการรักษาพยาบาล

มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)
5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ 5 หมายถึงพึงพอใจ
มากที่สุด, 4 หมายถึงพึงพอใจมาก, 3 หมายถึงพึงพอใจปานกลาง,
2 หมายถึงพึงพอใจน้อย, 1 หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถาม
แสดงความคิดเห็นที่มีต่อความพึงพอใจ โครงการหลักประกัน
สุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และนโยบายฯ รวมทั้ง
เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้าง
แบบสอบถาม
2. สร้างประเด็นคำถามโดยกำหนดให้ครอบคลุมตาม
ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การยกร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
การวิจัย และขอบเขตการวิจัยของการศึกษารั้งนี้ เสนอต่ออาจารย์
ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจทานความถูกต้องและความสมบูรณ์
พร้อมทั้งทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรงของ
เนื้อหา (Content Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ช่วยตรวจ
สอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา
จำนวน 3 คน ได้แก่ ดร.พิชิต รัชตพิบูลภพ ผศ.ดร.เสาวนารถ
เล็กเลอสินธุ์ และ ดร.อัมพร ปัญญา แล้วนำมาหาค่าดัชนี ความ
สอดคล้อง (Index of Item Object Congruence : IOC) ของข้อ
คำถามแต่ละข้อผู้วิจัยนำข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป
ใช้ในแบบสอบถาม ส่วนข้อใดที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยจะนำมา
แก้ไขตามขอเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

3. หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำ
แบบสอบถามที่ผ่านการหาความตรงตามเนื้อหาเรียบร้อยแล้วไป
ทดสอบหาความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้
ในการวิจัย ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการทดลองมีลักษณะใกล้เคียง

กับกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาความ
เชื่อมั่นของเครื่องมือโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha
Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้เท่ากับ .74

4. การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยผู้วิจัย
ลงพื้นที่เก็บข้อมูลจริงด้วยตนเองให้แก่ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้
บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาล
พระมงกุฎเกล้า กรุงเทพมหานครเก็บรวบรวมกลับคืนมา ตรวจสอบ
ครบถ้วน/ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ประมวลผล และ
วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

ระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 9 เดือน ตั้งแต่เดือน
กรกฎาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษารั้งนี้ใช้วิธีเก็บรวบรวม
ข้อมูลแบบกรอกแบบสอบถามให้กับผู้ที่มารับบริการทางการแพทย์
ในช่วงที่รอรับยา ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กรุงเทพมหานคร
ทุกวันราชการ ยกเว้นวันหยุดราชการ
2. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ
โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
กรุงเทพมหานคร
3. เก็บแบบสอบถาม และตรวจสอบความครบถ้วน/
ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาครบทั้ง 400 ชุด
ทำการเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจากการประมวลผล
แบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด
2. ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่
(Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของ
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านความสะดวก

และด้านสถิติประโยชน์ที่ได้รับทำการวิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้แบ่งเกณฑ์การวิเคราะห์ที่ระดับพึงพอใจมี 5 ระดับ การแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการของเบสท์ (Best. John W. 1978 : 174 อ้างถึงใน พิชิต ฤทธิจรูญ, 2544: 257) ดังนี้

- 4.50 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 3.50 - 4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 2.50 - 3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 1.50 - 2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1.00 - 1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

3. สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistic) ได้แก่ t-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปร 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรเพศ และ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ของตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กรณีที่ทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มของคะแนนค่าเฉลี่ยจะนำไปทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า 3 ด้าน คือด้านบุคลากร ด้านความสะดวก และด้านสถิติประโยชน์ที่ได้รับสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้

จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากที่สุดร้อยละ 54.0 มีอายุระหว่าง 20-40 ปีมากที่สุด ร้อยละ 65.80 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 41.30 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 28.80 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 40.30

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจที่โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ในด้านบุคลากร พบว่า ความพึงพอใจที่ผู้เข้ารับบริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ความพึงพอใจด้านบุคลากรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$) เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38- 4.19$) โดยค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุดได้แก่ บุคลากรกลุ่มแพทย์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ บุคลากรกลุ่มพยาบาลและบุคลากรกลุ่มเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.19$) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ในด้านความสะดวกในการรับบริการในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจที่ผู้เข้ารับบริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ความพึงพอใจด้านความสะดวกในการรับบริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40- 3.49$) โดยค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุดได้แก่ ด้านกระบวนการในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ สถานที่ที่ใช้ในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กรุงเทพมหานคร ในด้านสถิติประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า ความพึงพอใจที่ผู้เข้ารับบริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจด้านสถิติประโยชน์ที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$) เมื่อพิจารณาตามรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21- 3.37$) โดยค่าเฉลี่ยที่มีค่าสูงที่สุดได้แก่ ความครอบคลุมอาการเจ็บป่วยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ค่ารักษาพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$) ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสถานภาพส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่อความพึงพอใจโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามเพศ พบว่าความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

โดยภาพรวมเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเพศชายมีความคิดเห็นแตกต่างจากเพศหญิงด้านความสะดวกในการรับบริการและด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านบุคลากรเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ด้านความพึงพอใจโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ที่มีการบริการด้านต่างๆ จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจระดับมาก และระดับพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุดด้านบุคลากร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสะดวกในการรับบริการ และด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยแต่ละด้านนั้นมีปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้ได้รับความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้

1) ด้านบุคลากร โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.26 เมื่อพิจารณาตามรายข้อเมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ บุคลากรกลุ่มแพทย์ บุคลากรกลุ่มพยาบาลและบุคลากรกลุ่มเจ้าหน้าที่ ตามลำดับเนื่องจากบุคลากรมีอริยาคัยที่ดี มีน้ำใจในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยเป็นอย่างดี มีการสอบถามเกี่ยวกับอาการป่วยการดูแลช่วยเหลือเอาใจใส่ผู้ป่วย มีความชำนาญในงานเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศาสตราจารย์ชาร์ลส์-เอดเวิร์ด เอ วินสโลว์ (Charles-Edward A. Winslow) วินสโลว์ (สูงศักดิ์ ศาสตราจารย์ และสุรชาติ ณ หนองคาย. 2533 : 5) กล่าวว่า การสาธารณสุขเป็นงานที่ต้องใช้ทั้งวิชาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และศิลปะเพื่อการป้องกันโรค ส่งเสริมสุขภาพและทำให้ประชาชนมีชีวิตที่ยืนยาวมากขึ้น การปฏิบัติงานจะต้องกระทำอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บริการต่างๆ ให้ถึงประชาชนในชุมชน กล่าวโดยสรุปแล้ว ในการดำเนินงานสาธารณสุขนั้น กลวิธีที่สำคัญก็คือการส่งเสริมสุขภาพ เพื่อเป้าหมายให้ประชาชนมีสุขภาพดีนั่นเอง

2) ด้านความสะดวกในการรับบริการโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47 เมื่อพิจารณาตามรายข้อ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ด้านกระบวนการในการรับบริการสถานที่ที่ใช้ในการรับ

บริการ ตามลำดับ เพราะทางโรงพยาบาลได้มีการจัดกระบวนการขั้นตอนการรักษาให้เป็นลำดับการบริการให้แก่ประชาชนเพื่อความสะดวกตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้ารับรักษา และลดระยะเวลาในการรอเข้าตรวจ ขั้นตอนการชำระเงินและขั้นตอนการรับยา พร้อมทั้งได้มีการจัดพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการ เช่น ความพร้อมของอุปกรณ์ทางการแพทย์และความสามารถในการรองรับผู้ป่วยของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ซึ่งสอดคล้องกับฮินชอร์และแอทวูด (Hinshaw and Atwood) (1982 : 170 - 171) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วย และเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริงสำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรม ได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ ในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

3) ด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 เมื่อพิจารณาตามรายข้อ เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยด้านความครอบคลุมอาการเจ็บป่วย ด้านยา และด้านค่ารักษาพยาบาล เนื่องจากประชาชนที่มารับบริการจะได้รับการรักษาทุกโรคและได้รับการรักษาทุกระดับอาการซึ่งยามีคุณภาพในการรักษาโรคและยาที่ได้รับมีปริมาณเพียงพอในการรักษาอาการป่วย ซึ่งสอดคล้องกับ คณะทำงานพัฒนานโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (2544, หน้า 1) ได้กล่าวว่า สิทธิประโยชน์ของประชาชนไทยทุกคน ที่จะได้รับการสุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างเสมอหน้า ด้วยเกียรติและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน โดยภาระด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่เป็นอุปสรรคที่ประชาชนจะได้รับสิทธินั้น หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นนโยบายที่รัฐบาลต้องการให้คนไทยมีหลักประกันหรือมีความมั่นใจว่าเมื่อเจ็บป่วยไม่สบายก็สามารถไปหาหมอเพื่อขอคำแนะนำรับบริการตรวจรักษา หรือแม้แต่ได้รับยา เพื่อเยียวยารักษาโรค โดยไม่ต้องกังวลในเรื่องค่ารักษาพยาบาล จนทำให้ขาดโอกาสรักษาตัว

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

1) ด้านเพศพบว่าความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยภาพรวมเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าเพศชาย มีความคิดเห็นแตกต่างจากเพศหญิงด้านความสะดวกในการรับ บริการและด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านบุคลากรเพศชายและหญิง มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของลัคนา ฤกษ์ศุภผล (2554) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระ เทพรัตนราชสุตาฯ สยามบรมราชกุมารี ปัจจัยด้านเพศ พบว่า ผู้ใช้ บริการเพศหญิง มีความไม่พอใจต่อระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับ บริการมากกว่าเพศชายอย่างมีความแตกต่างทางนัยสำคัญ ทางสถิติ ($p=0.04$)

2) ด้านอายุ ผลการศึกษาความพึงพอใจโครงการหลัก ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตาม อายุ โดยภาพรวมและด้านสิทธิประโยชน์ที่ได้รับแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านบุคลากร และด้านความ สะดวก ที่ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ หาญณรงค์ชัย (2550) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าผู้รับบริการตามเพศ อายุ และรายได้มีความพึงพอใจต่อ ระบบบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3) ด้านระดับการศึกษา ผลการศึกษาระดับความพึง พอใจโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาล พระมงกุฎเกล้า จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความสะดวก แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิณทิพ ทักนา (2556) ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการ ให้บริการของโรงพยาบาล พระปกเกล้า อำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอมือง จังหวัด จันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ใน ระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับมาก ต่ำสุดคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านความเข้าใจและเห็นอก เห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อย ผลการเปรียบเทียบความคิด เห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล พระปกเกล้า อำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ

อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้ บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

4) ด้านอาชีพ ผลการศึกษาความพึงพอใจโครงการหลัก ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตาม อาชีพ โดยภาพรวมและทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิรมล วัชรวิศิษฐ์ (2558) ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการ ใช้ บริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต ผลการ ศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านความพึงพอใจต่อการ ประสานงานของบริการ ด้านความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจ ต่อผู้รับบริการ ด้านความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีความสัมพันธ์ ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ที่โรงพยาบาล สิริโรจน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน ในขณะที่ด้านความพึงพอใจ ต่อคุณภาพของบริการ ในหัวข้อคุณภาพของการบริการรักษา พยาบาล และข้อมูลคุณภาพของแพทย์ พยาบาลที่ให้บริการรักษา พยาบาล มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการกลับมาใช้บริการทาง การแพทย์ที่โรงพยาบาลสิริโรจน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน ยกเว้นหัวข้อคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาพยาบาลที่ มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

5) ด้านรายได้ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามรายได้ โดยภาพรวมและทุกด้าน ไม่แตกต่างกันซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของปวีณา ศรีลาโพธิ์ (2558) ความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองสามสี อำเภอสนาคนาคม จังหวัดอำนาจเจริญ พบว่าความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ นัยสำคัญ 0.05 และผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิในการรักษาพยาบาล จำนวนครั้งที่มา รับบริการต่อเดือน เหตุผลที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้ บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. เพศ พบว่าความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โดยภาพรวมเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่าเพศชายมีความคิดเห็นแตกต่างจากเพศหญิงความสะดวกและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในบุคลากรเพศชายและหญิงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2. อายุ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นบุคลากรและความสะดวกที่ไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. อาชีพ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. รายได้ ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามรายได้ โดยภาพรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

คณะทำงานพัฒนานโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (2544, หน้า 1).

นิรมล วัชรวิศิษฐ์. (2558). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อการใช้บริการทางการแพทย์โรงพยาบาลสิริโรจน์ จังหวัดภูเก็ต. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ประคอง วรรณสุด. (2548). ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ปวีณา ศรีลาโพธิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองสามสีอำเภอเสนางคนิคม จังหวัดอำนาจเจริญ. สาขาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

พิชิต ฤทธิจรรยา. (2544). การแปลผลค่าเฉลี่ยและเกณฑ์การแปลความหมาย.

พินทิพ ทศนา. (2556). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ลัดดา ฤกษ์ศุภผล. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. ภาควิชาเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมพงษ์ หาญณรงค์ชัย. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลปราณบุรี. วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข ปีที่ 2, ฉบับที่ 1 (ม.ค.-มี.ค.2550).

สูงศักดิ์ ศาสตราวาท และสุรชาติ ณ ทองคาย. (2533). กฎหมายสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เจ้าพระยาการพิมพ์.

เอกสารเผยแพร่สำนักงานประกันสุขภาพและประกันสังคมโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. (2558).

Hinshaw, A. S., & Atwood, J. R. (1982). A patient Satisfaction Instrument: Precision by predication. Nursing Research.