

ปัจจัยทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลชินเขต  
The Factors Predicting Clients' Satisfaction of Out-Patient Department  
Service in The Chinnakhet Hospital

สุทัศน์ ศุภนาม<sup>1</sup> อังคณา สมคง<sup>1</sup> และนิษา เรืองกิจอุดม<sup>2</sup>  
Suthat Supanam,<sup>1</sup> Angkana Somkong<sup>1</sup> and Nisa Ruangkitudom<sup>2</sup>

<sup>1</sup>คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติเซนต์เทเรซา

<sup>1</sup>Faculty of Nursing Science, St. Theresa inti College

โรงพยาบาลชินเขต นนทบุรี

<sup>2</sup>Chinnakhet Hospital, Nonthaburi

Received: March 15, 2021

Revised: May 20, 2021

Accepted: May 28, 2021

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงทำนาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต ระหว่างเดือน เมษายน ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 350 คน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ (1) แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล และ (2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขตของ Trakulboonnate (2017) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา สถิติไคสแควร์ สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สเปียร์แมน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสถิติถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต โดยรวมอยู่ในระดับมาก วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต ได้แก่ ระยะเวลาที่รอรับบริการ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ สิทธิการรักษา และอาชีพ ( $p < .05$ ) ทั้ง 5 ปัจจัยสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจต่อการให้บริการได้ร้อยละ 47.2 ผลการศึกษาทำให้ได้ปัจจัยทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต ซึ่งข้อมูลนี้เป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาระบบการบริการ เพื่อให้การกระบวนกรักษาและการพยาบาลมีคุณภาพ และเป็นมาตรฐานมากขึ้นในอนาคต

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต

## Abstract

This predictive correlation research was to determine the factors for predicting the level of client satisfaction provided by the Out-Patient Department--OPD of the Chinnakhet hospital. The samples were collected from April to August 2019. The sample consisted of 350 service receivers, the clients in OPD of the Chinnakhet hospital. They were selected by a simple random sampling technique. The instruments used in this study were a questionnaire about sociodemographic, a questionnaire of client satisfaction toward the service of OPD of the Chinnakhet hospital (Trakulboonnate, 2017). Data were analyzed using a descriptive statistic, Chi-square test, Spearman's rank correlation coefficient, Pearson's product correlation coefficient, and Stepwise multiple regression analysis. The results found that the mean scores of clients' satisfaction toward the service of OPD of the Chinnakhet Hospital were at a high level. By examining the stepwise multiple regression for predicting the level of client satisfaction provided by the Out-Patient Department, OPD of the Chinnakhet Hospital, it was found that the factors that could predict this status included waiting time, monthly income, number of service visits, medical treatment rights and occupation. All five variables were able to predict chest pain status at 47.2 per cent. Based on the findings, the results from this study provide beneficial information for developing a service management system to be more quality and standard in the future.

**Keywords:** satisfaction, Out-Patient Department service, the Chinnakhet Hospital



## บทนำ

จากแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 มีหลักสาธารณสุขที่สำคัญ คือ ยึดคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา เพื่อให้คนไทยมีสุขภาพที่ดี มีกรอบเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อวางรากฐานของระบบสุขภาพในระยะ 5 ปี เพื่อให้คนไทยมีสุขภาพแข็งแรง มีระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ปัจจุบันสถานบริการสุขภาพจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น หากพบว่า บริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความไม่พึงพอใจ และไม่กลับมาใช้บริการอีก (Department of Older Persons, 2020)

แผนกผู้ป่วยนอก เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงพยาบาล โดยการคัดกรอง การซักประวัติ สอบถามอาการของผู้ป่วยเบื้องต้น และรอเข้าพบ

แพทย์ในห้องตรวจ เพื่อรับการวินิจฉัยโรคก่อนที่จะเข้าทำการรักษาตัวหรือจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล และมาติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง แผนกผู้ป่วยนอกมีพันธกิจหลักสำคัญ คือ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย เพื่อวินิจฉัยและคัดกรองโรคในเบื้องต้น (Prawantao, Ramakul & Tungsrir, 2019) รวมทั้งให้การพยาบาลครอบคลุมใน 4 มิติ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรค และการฟื้นฟูสภาพ เจ้าหน้าที่จึงมีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการให้การต้อนรับด้วยความเป็นมิตร แนะนำสถานที่ของโรงพยาบาล จัดลำดับคิวเข้าพบแพทย์ ก่อน-หลัง การส่งต่อผู้รับบริการไปรักษายังหน่วยงานอื่นในกรณีฉุกเฉิน ให้ข้อมูลหรือคำปรึกษาด้านสุขภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบวิธีการดูแลและจัดการตนเองอย่างต่อเนื่องเมื่อกลับไปอยู่ที่บ้านได้ (Anuchon, 2013; Longsawasd, 2019)

แนวคิดทฤษฎีของความพึงพอใจ เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลจากการที่บุคคลนั้นได้มีส่วนร่วมในสิ่งนั้น อีกทั้งเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้บุคคลตั้งอยู่บนพื้นฐานความต้องการอย่างเป็นลำดับขั้นตอน จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางการแพทย์ที่ห้องฉุกเฉินพบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสิทธิการรักษามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง (Anuchon, 2013) นอกจากนี้ระดับความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ และระยะเวลาที่รอรับบริการด้วย บุคคลที่เข้ารับการรักษาอย่างต่อเนื่องในโรงพยาบาลที่ใช้ระยะเวลาในการรอพบแพทย์ไม่นาน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง (Prawantao, Ramakul & Tungsriss, 2017)

โรงพยาบาลชินเขต เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาดเล็ก 30 เตียง จากสถิติของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต 3 ปีย้อนหลัง (2560-2562) พบว่า มีผู้มารับบริการจำนวน 2,164 2,232 และ 2,481 คน ตามลำดับ ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี (Medical Record of Chinnakhet Hospital, 2019) ลักษณะของการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก มีลักษณะงานหลากหลายในช่วงเวลาที่จำกัด เพื่อให้ผู้รับบริการได้เข้ารับการรักษาจากแพทย์ที่รวดเร็ว จึงต้องอาศัยระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ จึงจะสามารถให้บริการพยาบาลเป็นไปอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมายและพันธกิจของโรงพยาบาล คือ ให้การรักษาและการพยาบาลที่ถูกต้องและรวดเร็ว ได้มาตรฐานวิชาชีพ และมีความพึงพอใจจากการให้บริการ ทั้งนี้ยังให้ความรู้แก่ผู้รับบริการแต่ละคนเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถกลับไปดูแลจัดการตนเองที่บ้านได้อย่างเหมาะสม ไม่เกิดภาวะคุกคามของโรคที่รุนแรง ทั้งหมดนี้จัดเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร (Jeasoh, 2012; Longsawasd, 2019)

ความคาดหวังของผู้ป่วย ญาติ และบุคคลที่มารับบริการที่โรงพยาบาลชินเขตจะได้รับบริการที่ดี และมีคุณภาพในทุกครั้ง แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการรักษาและการพยาบาลมีความซับซ้อนและละเอียดอ่อน มีบุคคลหลายฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก แผนกผู้ป่วยนอก

เป็นงานที่มีความเร่งด่วน รอช้าไม่ได้ เนื่องจากโอกาสเกิดความผิดพลาดสูงหรือไม่สมบูรณ์หรือเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ได้ง่าย เนื่องจากผู้ที่มารับบริการต้องการที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดตามความคาดหวัง สะดวก และรวดเร็ว จึงมีโอกาสเกิดความไม่เข้าใจและความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งคุณภาพของการบริการสามารถประเมินได้โดยการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Decharak, 2016; Ngamkam, Suwannapong, Tipayamongkhogul & Manmee, 2018)

ผู้วิจัยในฐานะพยาบาลวิชาชีพมีหน้าที่ดูแลผู้รับบริการทุกเพศ ทุกวัยที่เจ็บป่วยฉุกเฉินและเรื้อรัง ตั้งแต่แรกรับที่โรงพยาบาลทั้งก่อนตรวจ ขณะเข้ารับการรักษา และให้คำปรึกษาภาวะสุขภาพหลังการตรวจ โรงพยาบาลชินเขต ได้เห็นความสำคัญของการให้บริการที่ได้คุณภาพและยกระดับการพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น จึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต ซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก จำนวน 30 เตียง เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ เกิดความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถในการทำนายของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษา จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ และระยะเวลาที่รอรับบริการต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลชินเขต

## คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีอำนาจในการทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต ได้หรือไม่อย่างไร

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต อยู่ในระดับใด

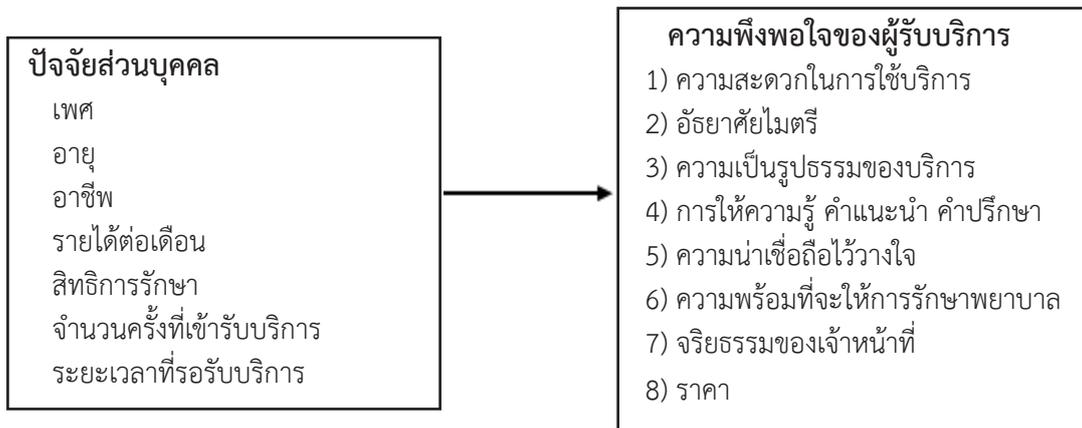
### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดของ Davis and Bush (1995) ในการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ และระยะเวลาที่รอรับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ (1) ความสะดวกในการใช้บริการ (2) อัจฉริยะมิติ (3) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (4) การให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา (5) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (6) ความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาล (7) จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และ (8) ราคา ดังแสดงในแผนภาพ 1

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากร

ผู้รับบริการอายุ 20 ปีขึ้นไป ที่เข้ารับบริการทางด้านการแพทย์ เช่น ทำแผล ฉีดยา เจาะเลือดและติดตามผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือเป็นผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่เข้ารับการรักษาตามนัดของแพทย์ที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต (โรงพยาบาลขนาดเล็ก 30 เตียง) จ.นนทบุรี



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ป่วยที่มารับบริการทางด้านการแพทย์ เช่น ทำแผล ฉีดยา เจาะเลือดและติดตามผลตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือเป็นผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่เข้ารับการรักษาตามนัดของแพทย์ ที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต อายุ 20 ปีขึ้นไป ระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) จาก ประชากร 2,481 คน (Medical Record of Chinnakhet Hospital, 2019) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1970) ที่กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% หรือที่ช่วง ความเชื่อมั่น 95% การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลได้ กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 350 คน ไม่มีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิเสธ หรือไม่ยินดีเข้าร่วม โครงการวิจัย คิดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วม ร้อยละ 100 โดยกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ ดังนี้

### เกณฑ์การคัดเลือกเข้าศึกษา (inclusion criteria)

1. เป็นผู้เข้ารับบริการทางด้านการแพทย์หรือ มาตรวจตามนัดในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต
2. ระดับความรู้สึกร่างกายและสติสัมปชัญญะปกติ สามารถสื่อสารและเข้าใจภาษาไทยได้ดี
3. ไม่มีอาการเจ็บป่วยหรือมีปัญหาทางจิต
4. ไม่มีภาวะแทรกซ้อน เช่น มีไข้สูง หน้ามืด เวียนศีรษะ เป็นลม
5. ยินดีให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการวิจัย

### เกณฑ์การคัดออกจากศึกษา (exclusion criteria)

1. ผู้รับบริการที่เกิดภาวะแทรกซ้อนรุนแรงต้อง เข้ารับการรักษาเร่งด่วนในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้รับบริการที่ขอลถอนตัวออกจากโครงการวิจัย ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ระยะเวลาที่รอรับบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของ Trakulboonnate (2017) มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีทั้งหมด 8 ด้าน คือ (1) ความสะดวกในการใช้บริการ (2) อธิบายไม่ตรี (3) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (4) การให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา (5) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (6) ความพร้อมที่จะ ให้การรักษาพยาบาล (7) จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และ (8) ราคา ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด ใช้เกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ (Srisa-aad, 2009)

4.51-5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2.51-3.50 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1.00-1.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของเนตรเพชร รัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร Trakulboonnate (2019) มาใช้ ซึ่ง ได้นำไปหาค่า ความตรง (validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่า Index of item Objective Congruence--IOC ระหว่าง 0.50-1.00 และนำไปหาค่าความเที่ยง (reliability) โดยนำไปทดลองใช้กับผู้รับบริการรายอื่นที่เข้ารับบริการที่ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต จำนวน 30 คน และ นำไปหาค่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .98

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการทำหนังสือขออนุมัติโครงการวิจัยเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลชินเขต เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยและเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง
2. เมื่อได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลชินเขต ผู้วิจัยขออนุญาตหัวหน้ากลุ่มการพยาบาล หัวหน้าพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อแนะนำตัวและขอความร่วมมือในการวิจัย พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ และวิธีดำเนินการวิจัย
3. ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง โดยชี้แจงให้ทราบถึงสิทธิ์ในการตอบหรือปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัย เมื่อผู้รับบริการยินยอมเข้าร่วมการวิจัยจึงให้ลงนามยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย
4. ผู้วิจัยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยใช้เวลา 20-30 นาที เมื่อสิ้นสุดการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยกล่าวขอบคุณกลุ่มตัวอย่าง และแจ้งสิ้นสุดการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. เมื่อผู้วิจัยเก็บข้อมูลครบแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูล จัดทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์และนำเสนอผู้อำนวยการและผู้บริหารโรงพยาบาลชินเขต

## การพิทักษ์สิทธิ์

การวิจัยนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย โรงพยาบาลชินเขต เมื่อวันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2563 รหัส โครงการ 013/2563 ผู้วิจัยให้การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่างตลอดกระบวนการวิจัย ชี้แจงวัตถุประสงค์ในการศึกษาให้ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกรับทราบ จึงขอความร่วมมือและความยินยอมในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง สามารถปฏิเสธในการเข้าร่วมการวิจัยได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลต่อการรักษาพยาบาลที่ได้รับ ผลการศึกษาที่ได้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ จะไม่มีการระบุ ชื่อ-นามสกุล และไม่นำเสนอเพื่อก่อให้เกิดผลเสียต่อกลุ่มตัวอย่าง ภายหลังจากเสร็จสิ้นการวิจัยแล้ว ข้อมูลทั้งหมดจะถูกทำลายเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิ์ของตัวอย่าง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) วิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย พิสัย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และกำหนดระดับนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 โดยการทดสอบไคส์กำลังสอง (Chi-square test) สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน (Spearman's rank correlation) สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)

## ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.43 และเพศชาย ร้อยละ 42.57 มีอายุเฉลี่ย 58.72 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่ามากที่สุด ร้อยละ 28.29 ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด ร้อยละ 28.29 รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.42 และมีรายได้ครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 20,000 มากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จ่ายค่ารักษาพยาบาลเป็นเงินสด ร้อยละ 42.57 รองลงมา คือ เบิกเงินสงเคราะห์ ร้อยละ 30 กลุ่มตัวอย่างเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลชินเขต จำนวน 2 ครั้งมากที่สุด ร้อยละ 43.71 ใช้ระยะเวลาที่รอรับบริการ 15-30 นาที มากที่สุด ร้อยละ 48.00 รองลงมา คือ น้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 26.57

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M=4.21$   $SD=.79$ ) และเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยด้านการให้ความรู้และคำแนะนำ ค่าปรึกษาสูงสุด รองลงมา คือ ด้านอภัยภัยไม่ตรี และด้านจริยธรรมตามลำดับ ดังตาราง 1

ตาราง 1

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (n = 350)

การให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	SD	การแปลผล
<b>รายด้าน</b>			
1. ความสะดวกในการใช้บริการ	3.78	.76	มาก
2. อัจฉริยะไม่ตรี	3.82	.83	มาก
3. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.72	.69	มาก
4. การให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา	4.47	.82	มาก
5. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.78	.78	มากที่สุด
6. ความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล	3.69	.74	มาก
7. จริยธรรมของเจ้าหน้าที่	4.61	.88	มากที่สุด
8. ราคา	4.82	.87	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.21</b>	<b>.79</b>	<b>มาก</b>

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ( $r=.404$   $p<.001$ ) อาชีพ ( $r=-.342$   $p<.01$ ) รายได้ต่อเดือน ( $r=.453$   $p<.001$ ) สิทธิการรักษา ( $r=.464$   $p<.05$ ) และระยะเวลาที่รอรับบริการ ( $r=.361$   $p<.05$ ) มีความสัมพันธ์กับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตาราง 2

ผลการวิเคราะห์อำนาจในการทำนายของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลชินเขต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่ ระยะเวลาที่รอรับบริการ ( $\beta=-.362$   $p<.01$ ) รายได้ต่อเดือน ( $\beta=.264$   $p<.01$ ) จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ( $\beta=.125$   $p<.01$ ) สิทธิการรักษา ( $\beta=.176$   $p<.01$ ) และอาชีพ ( $\beta=-.152$   $p<.05$ ) ตามลำดับ ดังตาราง 3

## ตาราง 2

ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต (n = 350)

ตัวแปร	Value	df	P
<b>ปัจจัยส่วนบุคคล</b>			
เพศ	.423	1	0.218 <sup>a</sup>
อายุ	-.367		0.423 <sup>a</sup>
อาชีพ	-.342		0.002 <sup>c</sup>
รายได้ต่อเดือน	.453	1	0.000 <sup>a</sup>
สิทธิการรักษา	.464		0.015 <sup>a</sup>
จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ	.404	1	0.000 <sup>a</sup>
ระยะเวลาที่รอรับบริการ	.361	1	0.035 <sup>a</sup>
<b>ความพึงพอใจของผู้รับบริการ</b>	<b>-.328</b>		<b>0.002<sup>b</sup></b>

หมายเหตุ: <sup>a</sup>=Pearson Chi-Square <sup>b</sup>=Pearson Correlation <sup>c</sup>=Spearman's Rank Correlation

## ตาราง 3

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต (n = 350)

ตัวแปรทำนาย	B	SE	Beta	t	P
ระยะเวลาที่รอรับบริการ	-.265	.068	-.362	-4.242	.000**
รายได้ต่อเดือน	2.542	.634	.264	3.631	.004**
จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ	.317	.142	.183	2.517	.005**
สิทธิการรักษา	2.344	.822	.176	2.443	.003**
อาชีพ	-.683	.369	-.152	-2.276	.033*

หมายเหตุ. \*\*p<.01 \*p<.05

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยปัจจัยทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจในการบริการจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการและการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด

โดยความต้องการของบุคคลเป็นไปอย่างมีลำดับขั้นตอน เริ่มตั้งแต่ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการด้านฐานะและเศรษฐกิจ และความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต ดังนั้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองด้านร่างกายแล้ว ความพึงพอใจในการบริการและด้านอื่นๆ จะเพิ่มขึ้นตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์อำนาจทำนายความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีเพียง 5 ปัจจัยที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลชินเขตได้ โดยปัจจัยด้านระยะเวลาที่รอรับบริการมีอำนาจทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขตได้สูงที่สุด อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขต ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่รอรับบริการ ระยะเวลาที่รอรับบริการที่สั้น จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า ระยะเวลาที่รอรับบริการที่ไม่นานมากเกินไป จะทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจในการเข้ามารับบริการในโรงพยาบาลมากขึ้น ทั้งนี้ยังช่วยลดการเกิดข้อร้องเรียนให้กับโรงพยาบาล ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลมากขึ้นด้วย (Saipataranusorn, 2019; Sanghuaeiprai & Phoochinda, 2020)

ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สามารถทำนายความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างได้ ผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการที่โรงพยาบาลย่อมมีความคาดหวังทั้งด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และราคาที่เป็นธรรม มีความสมเหตุสมผลกับการรักษาที่ได้รับจริง เนื่องจากผู้ป่วยส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับปานกลาง การกำหนดค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลจึงไม่สูงมากเกินไป ควรเหมาะสมกับรายได้ของผู้รับบริการที่จะสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวกใจ และได้การรักษาที่มีคุณภาพสูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า ระดับรายได้ต่อเดือนของบุคคลมีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาล หากโรงพยาบาลมีการกำหนดค่ารักษาพยาบาลในราคาที่ไม่สูงมาก เหมาะสมกับรายได้ของผู้รับบริการ จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลนั้นเพิ่มขึ้น ทำให้ผลประกอบการของโรงพยาบาลเพิ่มขึ้นด้วย (Savakeviharee, 2017; Tatskaew & Chareonkun, 2011)

จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งของผู้รับบริการที่สามารถทำนายความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างได้ ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล จะส่งผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการที่

โรงพยาบาลซ้ำอีกในครั้งต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับดีถึงดีมาก จะกลับมาใช้บริการในโรงพยาบาลนั้นอีกครั้ง เนื่องจากการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ ทั้งด้านคุณธรรมและจริยธรรมของผู้ให้บริการหรือโรงพยาบาล ด้านราคาที่เป็นธรรมและสมเหตุสมผล ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และการให้ข้อมูลในการดูแลตนเองเมื่อกลับไปพักรักษาตัวที่บ้าน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรและโรงพยาบาลมากขึ้น ทำให้มีการบอกต่อไปยังผู้รับบริการอื่น ๆ ให้เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลเมื่อมีปัญาสุขภาพ (Suwisith & Hanucharumkul, 2011)

สิทธิการรักษา เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างได้ ผู้รับบริการที่มีสิทธิการรักษาได้แก่ ประกันชีวิต สิทธิข้าราชการบำนาญ และผู้รับบริการที่ชำระเงินเอง เป็นผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้รับบริการกลุ่มอื่น สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า ผู้รับบริการที่ชำระเงินเอง และผู้รับบริการที่สามารถใช้สิทธิการรักษาโดยเบิกประกันชีวิตได้ จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรและโรงพยาบาลสูงที่สุด เนื่องจากการใช้สิทธิการรักษาสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการได้ค่อนข้างมาก ช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของผู้รับบริการและครอบครัว รวมทั้งลดภาระหนี้สินที่ผู้รับบริการต้องนำมาใช้การดูแลรักษาสุขภาพเมื่อเจ็บป่วยด้วย (Yamwong, 2014) นอกจากนี้พบว่า ปัจจัยด้านอาชีพ เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่สามารถทำนายความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ เนื่องจากผู้ที่มีอาชีพที่มั่นคง ถึงจะมีรายได้ที่ไม่สูงมาก แต่ยังสามารถเข้าใช้บริการในโรงพยาบาลได้ เนื่องจากที่โรงพยาบาลมีการกำหนดราคาหรือค่ารักษาพยาบาลที่สมเหตุสมผล สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า อาชีพและรายได้ของผู้รับบริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลและสถานพยาบาล มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป (Uksorndee, Chaimongkol, Rattanajarana & Wongsuttitham, 2018; Yamwong, 2014)

## ข้อเสนอแนะและนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้

### 1. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล

บุคลากรในโรงพยาบาลได้ข้อมูลพื้นฐานในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลชินเขต ซึ่งควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับระยะเวลาในการรอคอย ซึ่งแผนกผู้ป่วยนอกต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อเข้ารับการรักษาไม่นาน โดยโรงพยาบาลต้องมีกรนัดหมายวันและเวลาที่ผู้รับบริการมาตรวจตามนัดอย่างชัดเจน

### 2. ด้านการศึกษาวิจัย

2.1 สามารถนำข้อเสนอแนะจากผลการศึกษานี้มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการจากบุคคลากรของโรงพยาบาล

2.2 ควรมีการประเมินและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งระบบการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และการชี้แจงขั้นตอนเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลที่ชัดเจน เพื่อให้การบริการของโรงพยาบาลเป็นรูปธรรมมากขึ้น

2.3 ควรมีการจัดหาสถานที่ในการจอดรถของผู้มารับบริการให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกในการเข้ามารับการรักษาที่โรงพยาบาล อีกทั้งสะดวกต่อการเข้าออก

ของรถฉุกเฉินที่มารับผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลเครือข่ายเมื่อเกิดเหตุจำเป็นเพื่อเข้ารับการรักษาต่อ

### 3. ด้านการบริหาร

ผู้บริหารโรงพยาบาลชินเขต สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาหรือสร้างระบบการให้บริการและระบบการจ่ายยาที่รวดเร็วแก่ผู้มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกได้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวก และเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลชินเขต

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้รับบริการในเชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและง่ายต่อการนำมาพัฒนาองค์กรด้านคุณภาพการบริการที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น และบรรลุเป้าหมายมาตรฐานการบริการตามที่โรงพยาบาลชินเขตได้กำหนดไว้

2. เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถอธิบายภาพรวมของประชากรผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชินเขตได้ ควรทำการศึกษาประชากรทั้งหมดที่เข้ามารับบริการที่โรงพยาบาลชินเขตทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก รวมทั้งควรมีการศึกษาและติดตามต่อในระยะยาวด้วย



## References

- Anuchon, S., (2013). Factors effected to client satisfaction toward the services of the emergency accidental room at Phramongkutklao Hospital. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*, 14(3). 159-169. (in Thai)
- Decharak, T., (2016). Elderly in Chinese society: Providing basic welfare, care and social activities. *Thammasat University Journal*, 34(2), 1-32. (in Thai)
- Department of Older Persons. (2020). *Thai elderly population: Present and future*. Retrieved from [http://www.dop.go.th/download/knowledge/knowledge\\_th\\_20200102015472\\_1.pdf](http://www.dop.go.th/download/knowledge/knowledge_th_20200102015472_1.pdf). (in Thai)
- Jeasoh, J., (2012). *Health services needs and health service patterns of the elderly at the health promotion and rehabilitation center* (Master's thesis). Faculty of Nursing. Prince of Songkla University. Songkhla. (in Thai).

- Longsawasd, R., (2019). Advanced practice nurse in Adult Nursing Department of Quality Center, Somdetphaphutalertla Hospital. *Hua Hin Sook Jai Klai Kangwon Journal*, 4(3), 9-18. (in Thai)
- Ngamkam, S., Suwannapong, N., Tipayamongkholgul, M., & Manmee, J., (2018). Access to health care services of the elderly, Thawiwatthana District, Bangkok. *Kuakarun Journal of Nursing*, 25(2), 91-104 (in Thai)
- Medical Record of Chinnakhet Hospital. (2019). *Situation of the Thai Elderly*. Retrieved from [http://www.dop.go.th/download/knowledge/knowledge\\_th\\_2425501523254\\_2.pdf](http://www.dop.go.th/download/knowledge/knowledge_th_2425501523254_2.pdf). (in Thai)
- Prawantao, V., Ramakul, K., & Tungsris, S. (2019). Satisfaction of clients of outpatient department at Central and General Hospital Under Office of the Permanent Secretary for Public Health, year 2017. *Journal of Disease Prevention and Control: DPC.2 Pitsanulok*, 6(3), 1-16. (in Thai)
- Saipataranusorn, S. (2019). *The effect of using impressive nursing service behavior development programe for professional nurses on patient satisfaction in an accidental and emergency unit* (Mater's thesis). Chulalongkorn University. Bangkok. (in Thai)
- Sanghuaiprai, B., & Phoochinda, W., (2020). Comparison of the quality of life and health service needs by the activities of daily living of the elderly serviced by Tertiary Hospitals of the Royal Thai Navy. *Royal Thai Navy Medical Journal*, 47(2), 394-413 (In Thai)
- Savakeviharee, N., (2017). *Factors affecting Ramathibodi Hospital Consumer Satisfaction* (Mater's thesis). Thammasat University. Bangkok. (in Thai)
- Suwisith, N., & Hanucharunkul, S., (2011). Development of the patient satisfaction with nursing care questionnaire. *Journal of The Rama Nurse*, 17(2), 264-277. (in Thai)
- Srisa-aad, B. (2009). *Introduction to educational research* (5th ed). Kalasin: Prasaan Press. (in Thai)
- Tatskaew, W., & Chareonkun, C., (2011). Health service provided for elderly person according to declaration of Ministry of Defense 2011. *Ratchaphreuk Journal*, 15(2), 35-43. (in Thai)
- Trakulboonnate, N., (2017). The satisfaction of Out-Patient Department Service in The Princes Mother Navuti Hospital. *Journal of The Police Nurse*, 9(2), 64-74. (in Thai)
- Uksorndee, O., Chaimongkol, N., Rattanajarana, N., & Wongsuttitham, S., (2018). The image of nurses as perceived by clients at The Out Patient Department. *Journal of Boromarajonani College of Nursing*, 34(1), 117-129. (in Thai)
- Yamane, T., (1970). *Taro statistic: An introductory analysis*. New York: Harper & row.
- Yamwong, N., (2014). Quality of life and physical activities of daily living among elderly patients at HRH Princess Maha Chakri Sirindhorn Medical Center. *Journal of Medicine and Health Sciences*, 21(1), 37-44. (in Thai).

