

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุਮารี

Satisfaction of Clients at HRH Princess ChakriSirindhorn Medical Center

รัชฎาภรณ์ สุขนิมิตร และคร. สุทธิพร มูลศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนา นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ (2) เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของผู้รับบริการ คุณลักษณะของการรับบริการ กับความพึงพอใจผู้รับบริการ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของผู้รับบริการ คุณลักษณะของการรับบริการ คุณลักษณะของระบบบริการ กับความพึงพอใจผู้รับบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุุมารี กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุุมารี จำนวน 430 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหั้นภูมิ เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สกัดที่ใช้ในครั้งนี้ ได้แก่ สกัดพรรณนา สกัดที่ (independent t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation analysis) ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ด้านอัชญาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประสานงานของงานบริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง (2) ผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันในด้านอาชีพ จุดประสงค์ของการมารับบริการ บุคคลที่ให้ข้อมูลข่าวสาร และแผนกที่มารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการอย่างแตกต่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันในด้านสถานภาพสมรส การศึกษา สิทธิในการรักษา ความถี่ของการมารับบริการ และแหล่งข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน (3) รายได้ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย ประสบการณ์ในการมารับบริการ การแนะนำให้มารับบริการ จำนวนผู้ให้บริการ เวลาที่ใช้ จุดคัดกรอง และเวลาที่ใช้ จุดรับนัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน อายุ (ปี) จำนวนครั้งของการมารับบริการในโรงพยาบาลเวลาที่ใช้ จุดเข้ารับการตรวจ และเวลาที่ใช้ จุดรับยา ที่ห้องยา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ, แผนกผู้ป่วยนอก, โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ

Abstract

The objectives of descriptive research were (1) to study satisfaction of clients serviced (2) to compare the satisfaction of clients who were different in the personal characteristics, service characteristics, and (3) to study the relationships between the personal characteristics, service characteristics, system characteristics and the satisfaction

of HRH Princess ChakriSirindhorn Medical Hospital. Samples were 430 clients at out-patient department of HRH Princess ChakriSirindhorn Medical Hospital selected by systematic random sampling. Research tool was a questionnaire. The statistics were descriptive statistics, Independent t-test ,One Way ANOVA and Correlation analysis. The results revealed that (1) the satisfaction of clients in the domain of service quality, information receiving, relationships and concern of providers, cost were at the high level; meanwhile, service coordination and convenience were at the medium level. (2) The difference of client satisfaction was found between the clients who were differ in occupation, purpose of service usage, person who giving information, and department at p-value <.05, but there were not found in the difference of marital status, education, right to service usage, frequency of service usage and information sources. (3) Income, illness severity, service experience, service recommendation, number of providers, time spent at the screening and time spent at the appointment card significantly associated with client satisfaction at p-value 0.5, but age, number of service usage, time spent at the visits and time spent at a dose of medicine were not significantly associated with satisfaction.

Keywords: satisfaction of clients, out-patient department, Princess ChakriSirindhorn Medical Center

ความ窄

คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ในยุคที่มีการแข่งขันในการให้บริการสุขภาพ เนื่องจาก ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ ให้บริการทางด้านสุขภาพและมีการรับรู้สิทธิของตนเอง ใน การรักษาพยาบาลมากขึ้นยังส่งผลให้ผู้รับบริการมี ข้อมูลที่จะใช้ในการเบริรย์เที่ยบคุณภาพบริการของแต่ ละ โรงพยาบาล ทำให้ผู้รับบริการสามารถตัดสินใจที่จะ เลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการมีความ นั่น ใจ ได้ว่าเมื่อมาใช้บริการแล้วจะมีคุณภาพและ ปลอดภัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นในทางที่ดีของผู้รับบริการเนื่องจากการ บริการของโรงพยาบาลบรรลุสิ่งที่คาดหวังหรือ ต้องการ เป็นความรู้สึกพอใจที่ได้รับบริการในความเป็น จริงที่สอดคล้องกับบริการที่เขาได้คาดหวังไว้ในอุดมคติ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นศรัทธาและกลับมารับ บริการในครั้งต่อไป นอกจากนี้ยังส่งผลให้การพ่องร่อง การร้องเรียน การดำเนินติดต่อ ไม่เกิดขึ้น ตลอดจนแสดง

ให้เห็นว่าบริการของโรงพยาบาลเป็นที่น่าเชื่อถือและ ไว้วางใจ

โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพ รัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เป็นโรงพยาบาลใน สังกัดคณะแพทยศาสตร์มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสถาบัน ในการจัดการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์และ นิสิตคณะอื่น ๆ ในสาขาสุขภาพที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็น แหล่งวิจัยที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะการวิจัยทางคลินิกในคน ซึ่งทางโรงพยาบาลมีการปรับปรุงและพัฒนาตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อการบริการที่มีคุณภาพ ภายใต้ปณิธาน/เข็มมุ่ง ของโรงพยาบาล คือ “ผู้ป่วยปลอดภัย ประทับใจบริการ ส่งเสริมงานสร้างเสริมสุขภาพ” โดยให้บริการด้าน สุขภาพทั้งบริการแผนกผู้ป่วยนอกและการบริการแผนก ผู้ป่วยใน แผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีเป็นจุด แรกที่ผู้ป่วยและญาติได้พบกับผู้ให้บริการ ความ ประทับใจไม่ซึ่งขึ้นอยู่กับการให้บริการของบุคลากร กลุ่มนี้ด้วยเหตุที่ประชาชนมีความต้องการบริการเพิ่มขึ้น ผู้รับบริการทั้งรายเก่าและรายใหม่เพิ่มมากขึ้น ในขณะที่

บุคลากรมีจ้ากัด ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการที่โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้รับหนังสือร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการส่าเหตุ อาจเกิดจากหลายสาเหตุปัจจัยดังเช่นจำนวนผู้ให้บริการไม่ได้สัดส่วนกับผู้รับบริการและลักษณะของโรค อาการนำและความรุนแรงโรคของผู้รับบริการแตกต่างกัน บางรายต้องใช้เวลาสืบค้นอาจต้องใช้เวลาตรวจนาน

อย่างไรก็ตามเวลาที่ใช้ในการรับการบริการของผู้รับบริการ ได้มีการปรับปรุงอยู่ทุกปี จากสถิติความพึงพอใจในการรวมของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลในปี พ.ศ. 2552 2553 และ 2554 เท่ากับร้อยละ 95.0 95.1 และ 94.9 ตามลำดับ ซึ่งในแต่ละปีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการในแต่ละแผนกมีความแตกต่างกัน บางแผนกต่ำกว่าเป้าหมายของโรงพยาบาลคือต่ำกว่า ร้อยละ 95 นอกจากนี้แล้วยังพบปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เช่น ได้รับการวินิจฉัยวิจารณ์และตีเดินจากผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ การแสดงความคิดเห็นต่อบริการผ่านกล่องรับความคิดเห็นของโรงพยาบาล การร้องเรียนต่อหัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเรื่องการบริการพยาบาลที่ไม่มีคุณภาพ การร้องเรียนต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล เรื่องระยะเวลาการรอตรวจ (โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 2554)

ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ ได้ตรงประเด็นและหมายมาตรฐานการพัฒนาบริการทั้งระบบของแผนกผู้ป่วยนอกต่อไป

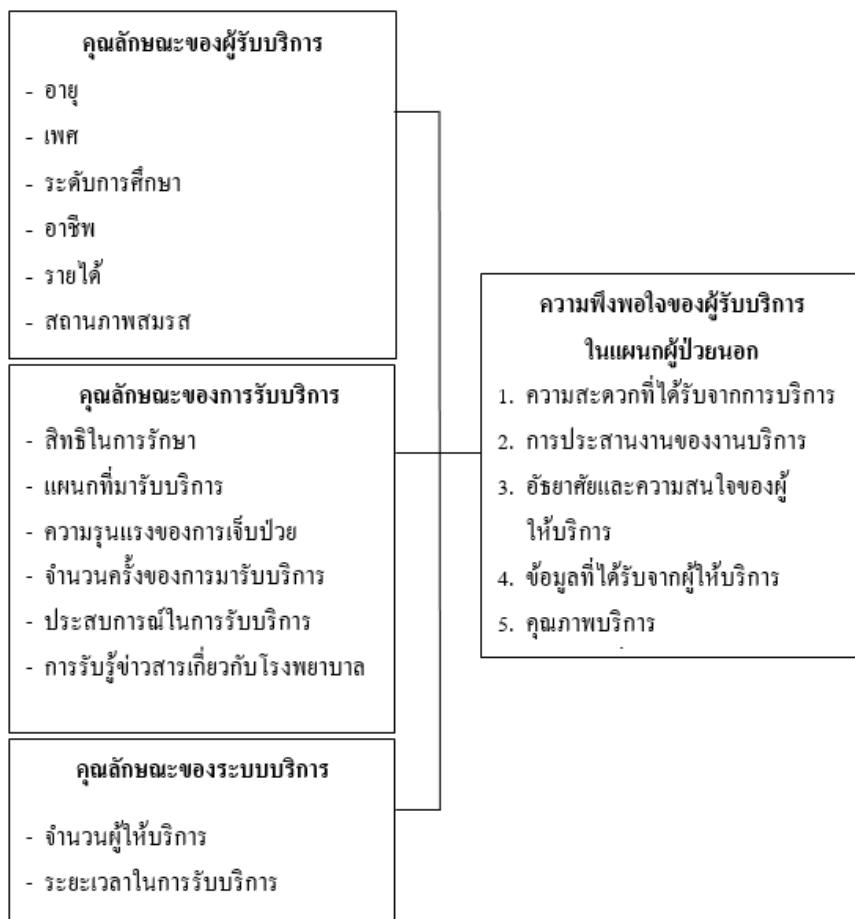
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ การประสานงานของงานบริการ อัชญาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ คุณภาพบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะของผู้รับบริการ (อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส สิทธิในการรักษา) คุณลักษณะของการรับบริการ (แผนกที่มารับบริการ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย จำนวนครั้งของการมารับบริการ ประสบการณ์ในการรับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล) คุณลักษณะของระบบบริการ (จำนวนผู้ให้บริการ ระยะเวลาในการรับบริการ) ต่อความพึงพอใจผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของผู้รับบริการ (อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส สิทธิในการรักษา) คุณลักษณะของการรับบริการ (แผนกที่มารับบริการ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย จำนวนครั้งของการมารับบริการ ประสบการณ์ในการรับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล) คุณลักษณะของระบบบริการ (จำนวนผู้ให้บริการ ระยะเวลาในการรับบริการ) กับความพึงพอใจผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุลมารีมีความแตกต่างกันด้านคุณลักษณะของผู้รับบริการ (อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส สิทธิในการรักษา) คุณลักษณะของการรับบริการ (แผนกที่มารับบริการ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย จำนวนครั้งของการมารับบริการ ประสบการณ์ในการรับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล) คุณลักษณะของระบบบริการ (จำนวนผู้ให้บริการ ระยะเวลาในการรับบริการ)

2. ความพึงพอใจผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุลมารีมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะของผู้รับบริการ (อายุ เพศ ระดับการศึกษา

อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส สิทธิในการรักษา) คุณลักษณะของการรับบริการ (แผนกที่มารับบริการ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย จำนวนครั้งของการมารับบริการ ประสบการณ์ในการรับบริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล) คุณลักษณะของระบบบริการ (จำนวนผู้ให้บริการ ระยะเวลาในการรับบริการ)

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นเชิงพรรณนา

ประชากรที่ใช้และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้มีจำนวน 430 คน โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามประเมินคุณภาพตาม 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะของผู้รับบริการ 14 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก 32 ข้อ

ส่วนที่ 3 เสนอแนะ 1 ข้อ

ส่วนที่ 4 คุณลักษณะของระบบบริการ 4 ข้อ

โดยแบบสอบถามมีค่า CVI เท่ากับ 0.90 และค่าสัมประสิทธิ์ cronbach เท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้รับบริการในโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ

ตาราง 1

แสดงระดับของความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลฯ

ความพึงพอใจต่อการบริการ	(\bar{x})	(SD)	แปลผล
ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	3.40	0.46	ปานกลาง
การประสานงานของการบริการ	3.43	0.56	ปานกลาง
อธิบายศัพด์และความสนใจของผู้ให้บริการ	3.64	0.55	มาก
ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.66	0.56	มาก
คุณภาพของการบริการ	3.68	0.55	มาก
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	3.51	0.68	มาก
รวม	3.55	0.44	มาก

2. ผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันในด้านอาชีพ จุดประสงค์ของการรับบริการ บุคคลที่ให้ข้อมูล ข่าวสาร และแผนกที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันในด้านสถานภาพ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนา สถิติที่ (Independent t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation analysis)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพ การบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ด้านอธิบายศัพด์และความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านค่าใช้จ่าย เมื่อใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการประสานงาน ของงานบริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับปานกลางดังรายละเอียดในตารางที่ 1

สมรส การศึกษา สิทธิในการรักษา ความตื่นของการมารับบริการ และแหล่งข้อมูลที่ว่าสารมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตาราง 2

แสดงผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันกับความพึงพอใจต่อการบริการ

คุณลักษณะ	p-value	ผลผล
เพศ	.162	ไม่แตกต่างกัน
สถานภาพสมรส	.056	ไม่แตกต่างกัน
อาชีพ	.000*	แตกต่างกัน
สิทธิการรักษา	.283	ไม่แตกต่างกัน
จุดประสงค์ของการมารับบริการ	.001*	แตกต่างกัน
จำนวนครั้งที่มารับบริการ	.469	ไม่แตกต่างกัน
บุคคลที่ให้ข้อมูลข่าวสาร	.027*	แตกต่างกัน
แหล่งข้อมูลข่าวสาร	.116	ไม่แตกต่างกัน
แผนกที่มารับบริการครั้งนี้	.000*	แตกต่างกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. รายได้ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย ประสบการณ์ในการมารับบริการ การแนะนำให้มารับบริการ จำนวนผู้ให้บริการ เวลาที่ใช้ ณ จุดคัดกรอง และ เวลาที่ใช้ ณ จุดรับบัตรนัด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ดังรายละเอียดในตาราง 3

ตาราง 3

แสดงความสัมพันธ์ของคุณลักษณะผู้รับการบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการ

คุณลักษณะ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ผลความสัมพันธ์
อายุ (ปี)	0.068	.160	ไม่มีความสัมพันธ์
รายได้	-.150*	.002	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
ความรุนแรงของการเจ็บป่วย	.208	.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
จำนวนครั้งของการมารับบริการในโรงพยาบาล	.124	.469	ไม่มีความสัมพันธ์
ประสบการณ์ในการมารับบริการ	-.264*	.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การแนะนำให้มารับบริการ	-.271*	.003	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
จำนวนผู้ให้บริการ	-.123*	.013	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
เวลาที่ใช้ ณ จุดคัดกรอง	-0.06*	.001	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
เวลาที่ใช้ ณ จุดเข้ารับการตรวจ	.098	.345	ไม่มีความสัมพันธ์
เวลาที่ใช้ ณ จุดรับบัตรนัด	-0.034	.008	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
เวลาที่ใช้ ณ จุดรับยาที่ห้องยา	.123	.282	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำนวนครั้งของการมารับบริการในโรงพยาบาลเวลาที่ใช้ ณ จุดเข้ารับการตรวจ และเวลาที่ใช้ ณ จุดรับยาที่ห้องยา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ดังรายละเอียดในตาราง 3

การอภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วย

นอก โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพ
รัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยรวมและรายได้
ด้าน อญฯในระดับมาก เช่นด้านคุณภาพการบริการ อาจ
เป็น เพราะ โรงพยาบาลจัดให้มีบริการเป็นไปตาม
มาตรฐานสถานพยาบาลในความตกลงกับสำนักงาน
ประกันสังคมทำให้แนวทางการให้บริการค่อนข้างมี
ระบบชัดเจนส่งผลให้ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่มีความพึง
พอใจซึ่งสอดคล้องกับ รัชกนก น่วม โพธิ์ก่อร่วมกับ ผู้ป่วย
นอกโรงพยาบาลนวนคร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ
บริการ โดยรวมอญฯในระดับมากส่วนด้านข้อมูลที่
ได้รับจากผู้ให้บริการ อาจเป็น เพราะ ผู้รับบริการได้รับ
ข้อมูลโรคที่ตนเองเป็นอยู่อย่างละเอียดโดยแพทย์ และ
พยาบาล จึงมีความไว้วางใจยอมรับแพทย์ และพยาบาล
ว่าเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับการวินิจฉัย การรักษาโรคได้ดี
ซึ่งสอดคล้องกับ Oberst (1984) ได้กล่าวว่า วิธีการวัด
คุณภาพบริการและความพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับการให้การ
ดูแลรักษาที่เพียงพอ และพฤติกรรมการสื่อสารของ
แพทย์ และพยาบาล ส่วนด้านอัชญาศัยและความสนใจ
ของผู้ให้บริการ อาจเป็น เพราะเจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยนอก
มีความกระตือรือร้นความกระตือรือร้น และมั่นใจในการ
ให้ความช่วยเหลือซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มนัก อ่อนนึ่นสิน
และคณะ (2545) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการพึงพอใจด้าน¹
อัชญาศัยและความสนใจของบุคคลากรของโรงพยาบาล
มากที่สุด และ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ อาจเป็น เพราะ
ค่าใช้จ่ายในการรักษาจึงถูกกว่าโรงพยาบาลเอกชนซึ่ง
สอดคล้องกับสุรีรัตน์ จรัสโภก (2555) ได้กล่าวว่า
ผู้รับบริการที่มีสิทธิ์แต่ต่างกันรับรู้คุณภาพบริการ
แตกต่างกัน

รายได้ต่างกันจึงทำให้มีความคาดหวังในการได้รับบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ Parasuraman & Berry (1988) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังการรับบริการของแต่ละอาชีพไม่เหมือนกัน นอกจากนี้จุดประสงค์ของการรับบริการอาจเป็นเพระ จุดประสงค์การรักษาโรคของแต่ละอาชีพ ของผู้มารับบริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ จรัส โภสกุณ (2555) ได้กล่าวว่า ภาวะเจ็บป่วยมีความต้องการได้รับการบริการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม และมีคุณภาพ เพื่อทำให้หายจากการที่เป็นเมื่อได้รับการตอบสนอง ดังกล่าวจึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ แตกต่างกัน อีกทั้งบุคคลที่ให้ข้อมูลข่าวสาร อาจเป็นเพระผู้รับบริการ ได้รับรู้ข้อมูลจากคำบอกเล่าของญาติ/พี่น้องซึ่งเป็นผลลัพธ์เนื่องจากการได้รับบริการในโรงพยาบาลที่ผ่านมาก่อน เมื่อมารับบริการในโรงพยาบาลย่อมคาดหวังสูง ซึ่งสอดคล้องกับ Zeithaml และคณะ (1990) ได้กล่าวว่า สิ่งที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับนั้น เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล ประสบการณ์การรับบริการในอดีตที่ผ่านมาและการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์จากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการ ให้ได้รับทราบ และแผนกที่มารับบริการ อาจเป็นเพระ แต่ละแผนกของแผนกผู้ป่วยนักมีบริบทที่แตกต่างกัน สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการตอบสนองที่ตรงความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ของณุณ ประสิทธิ์ (2550) ได้กล่าวว่า เหตุผลในการเลือกใช้บริการส่วนใหญ่ คือ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีการบริการดี

ส่วนผู้รับบริการที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันใน
ด้านสถานภาพสมรส การศึกษา สิทธิในการรักษา
ความถี่ของการมารับบริการ และแหล่งข้อมูลข่าวสารมี
ความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะ เมื่อบุคคล
อยู่ในภาวะเจ็บป่วยไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ สถานภาพ

สมรส ลิทธิในการรักษาแบบได้ จำนวนครั้งในการรักษา มากน้อย หรือได้รับแหล่งข้อมูลข่าวสารจากแหล่งใดก็ ตามย่อมต้องการได้รับการบริการที่เหมาะสมและมี คุณภาพทำให้หายจากอาการที่เป็นเมื่อได้รับการ ตอบสนองไม่แตกต่างกันที่เคยมารับบริการจากครั้งที่ ผ่านมาจึงทำให้ไม่พึงพอใจกับการได้รับบริการ ซึ่ง สอดคล้องกับ ประเทือง สุงสุวรรณ (2536) ทรงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2540) ได้กล่าวว่า เพศ และสถานภาพสมรสที่ ต่างกัน ไม่มีผลต่อความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และสุพัฒนา เหลี่ยมวรางกูร (2540) ที่พบว่า อาชีพที่ แตกต่างกันมีผลทำให้การรับรู้คุณภาพบริการที่ไม่ แตกต่างกัน

3. ผู้รับบริการที่มีรายได้ ความรุนแรงของการ เจ็บป่วย ประสบการณ์ในการมารับบริการ การแนะนำ ให้มารับบริการ จำนวนผู้ให้บริการ เวลาที่ใช้ ณ จุดคัด กรอง และ เวลาที่ใช้ ณ จุดรับบัตรนัด มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อยู่ปีรายได้ รายได้ของผู้มารับบริการส่วนใหญ่มี รายได้ที่ได้สูงกว่า 20,000 บาท จึงไม่มากไปกับราค่า รักษาที่จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับ นิลุบล เหล่าไพบูลย์กุล (2552) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับ ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ซึ่งไม่มากเกินไปกับรายได้ที่ ผู้รับบริการจะจ่ายได้ นอกจากนั้นความรุนแรงของการ เจ็บป่วย อาจเป็น เพราะ หน้มีการทำการทำรักษาโรคได้ ตรงสาเหตุทำให้ความรุนแรงของการเจ็บป่วยของคนไข้ทุเลาลง ส่งผลให้คนไข้ พึงพอใจในการรักษาอีกทั้งประสบการณ์ในการรับ บริการ อาจเป็น เพราะ ผู้รับบริการที่เคยมาตรวจรักษาจาก โรงพยาบาลในอดีตที่ผ่านมา สามารถประเมินอาการ เจ็บป่วยของตนเองได้ซึ่งสอดคล้องกับนิลุบล เหล่า ไพบูลย์กุล (2552) ได้กล่าวว่า การมารับบริการตรวจ รักษาโรคหลายครั้งของผู้ป่วยทำให้ผู้ป่วยสามารถคาดเดา

อาการของตนเองได้เมื่อหมอรักษาโรคได้ตรงกับโรคซึ่ง เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมา นอกจานนี้ การแนะนำให้มารับบริการ อาจเป็น เพราะ มาธินบริการ ได้รับคำแนะนำจากญาติ ก่อนหน้านี้ว่า บุคลากรของ โรงพยาบาลมี กิริยา วาจาสุภาพดี ทำให้เป็นมิตรส่งผลต่อ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ กมลวรรณ บุรฉัตร (2546) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านกิริยา วาจา และความ สุภาพ ของพยาบาลผู้ให้บริการในทำที่เป็นมิตร ส่งผลให้ ลูกค้าพึงพอใจอีกทั้ง จำนวนผู้ให้บริการ อาจเป็น เพราะ ผู้รับบริการมีความคาดหวังในการบริการสูงจึงทำให้ โรงพยาบาลเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการเพื่อรองรับผู้รับบริการ ที่เพิ่มขึ้นซึ่งสอดคล้องกับปาริชาติ วัฒกานนท์ (2555) ได้กล่าวว่า โรงพยาบาลตากสิน ได้เพิ่มบุคลากรเพื่อรับ อัตราของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น ส่วน เวลาที่ใช้ ณ จุดคัด กรอง อาจเป็น เพราะ โรงพยาบาลแห่งนี้คัดกรองคนไข้ ได้รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ พุทธพล ญาติปราวิมลและ ชนาธุช นานะดี (2553) ได้กล่าวว่า โรงพยาบาลมีความ พร้อมในการทำงานทำให้ลดระยะเวลาการรออยของ ผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดี และ เวลาที่ใช้ ณ จุดรับบัตรนัด อาจเป็น เพราะ ทางโรงพยาบาลแห่งนี้มีการลดระยะเวลา การทำงานของหน้าผู้ตรวจไข้โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามา ช่วยในการจุดรับบัตรนัดคนไข้ทำให้คนไข้ที่ได้รับการ ตรวจเสร็จ สามารถไปที่จุดรับบัตร ได้ทันที ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ ดวงกมล สายเทพ (2550) ได้กล่าวว่า ทางโรงพยาบาล ได้ใช้โปรแกรมการจัดบริหารตาม มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยอกมาใช้ในการลด ระยะเวลาการอยของผู้รับบริการ

ส่วน อายุ (ปี) จำนวนครั้งของการมารับบริการ ในโรงพยาบาลเวลาที่ใช้ ณ จุดเข้ารับการตรวจ และเวลา ที่ใช้ ณ จุดรับยาที่ห้องยา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึง พอยใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 อาจเป็น เพราะกลุ่มคนแต่ละคนมีอาการของโรคไม่ เหมือนกัน ส่งผลให้จำนวนครั้งในการมารักษา เวลาที่

ตรวจโรค และรับยา ไม่เท่ากันจึงไม่มีความพึงพอใจ สัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญญา ตีอุ่ยม (2549) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการแต่ละคนเป็นโรคไม่เหมือนกัน ทำให้การตรวจ และเวลาในการรับยาไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลควรนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลศูนย์ การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราช

กุมารี ไปใช้ในการกำหนดนโยบายในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพโดยรวมขององค์กร

2. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารนำไปทบทวน วิเคราะห์และพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและเพื่อสร้างความมุ่งมั่นให้แก่บุคลากรในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องในทุกด้าน ทำให้องค์กรมีชื่อเสียงในการให้บริการที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

เอกสารอ้างอิง

กมลชนก อ่อนอิมสิน และคณะ. (2545). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารโรงพยาบาล, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กมลวรรณ ประสิริ. (2546). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลประสาท เชียงใหม่. การก้าวข้ามสู่การศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการศึกษาและการแนะแนว, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ดวงกมล สายเทพ. (2550). ผลของการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกต่อความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการและระยะเวลาการอพยพในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเมืองสมุทรปุ่งเจ้าสมิงพระยา.

วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเรศวร.

ทรงพิพิธ วงศ์พันธ์. (2540). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารโรงพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล.

นิลุบล เหล่าไพบูลย์กุล. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล นครศรีธรรมราช. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏลักษณ์.

ประเทือง สุวรรณ. (2536). การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของครูต่อสภาพแวดล้อม โรงเรียนเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารังสิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ประชาติ วัฒกานันท์. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยของโรงพยาบาลตากลิ่น. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.

โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. (2554). ข้อมูลฝ่ายการพยาบาล.

ค้นจาก <http://www.medicine.swu.ac.th/msmc>

พุทธพล ญาติปราโมทย์และนานาธุช นานะดี. (2553). ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดเวลาการอพยพของผู้รับบริการที่ห้องฉ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.

สุพัตราเหลี่ยมวงศ์.(2540). คุณภาพบริการงานภายอุปกรณ์สูนย์ลิวินทร์เพื่อสื้นฟุ่มผลกระทบทางการแพทย์แห่งชาติ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารโรงพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุรีรัตน์ จรัสโภณ. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของพยาบาลเวชปฏิบัติตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหาร การพยาบาล, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.

อกิจณญา ดีอีม. (2549). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Obest, M. T. (1984). Patient perception of care: Measurement of quality and satisfaction. *Cancer*, 15(5), 2347-2375.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64(1), 12-40.

