

# การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ รพ.พระมงกุฎเกล้า

The association between factors and clients' satisfaction toward Computer  
Tomography unit service Phramongkutklao Hospital

บทความวิจัย

กมลวรรณ โป้สมบุญ\* ปราณี อ่อนศรี\*\*

Kamonwan Posomboon, R.N., M.H.E con.\*

Pranee Onsri, R.N., M.Sc., Ed.D.\*\*

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เข้ามารับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าในช่วงเดือนสิงหาคม ปี 2557 จำนวน 142 คน เครื่องมือวิจัยคือ แบบสอบถาม และคำถามปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยไคสแควร์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ในด้านอัตรยาศัย และความสนใจต่อผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.57$ ,  $SD = 0.05$ ) ส่วนในด้านค่าใช้จ่ายมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.03$ ) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษาและโรคประจำตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ แต่พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ( $r = .258$ ) ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าจุดเด่นของบริการหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ได้แก่ อัตรยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ คุณภาพบริการ และความสะอาดของสถานที่ ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา ปรับปรุงให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพได้แก่ จัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ระบบการนัดที่รวดเร็ว รสชาติสารละลายที่ดื่ม และการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่

ในภาพรวมความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ คุณภาพบริการ ซึ่งหน่วยงานควรนำมาเป็นข้อมูลเพื่อการพัฒนาและช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, หน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์

Corresponding Author: \*พันตรีหญิง พยาบาลแผนกพยาบาลรังสีกรรม โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

\*\*พันโทหญิง ดร.อาจารย์พยาบาล ภาควิชาความรู้พื้นฐาน วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก

## Abstract

This study was aimed to survey clients' satisfaction and find association between factors and clients' satisfaction toward Computer Tomography unit service Phramongkutklao Hospital. The data were collected by using 5 rating scale questionnaires with its reliability of .87. The totally 142 clients who visited at Computer Tomography unit during August 2014 were asked to fill the questionnaire. The data were analyzed by using average, standard deviation, chi-square, pearson's product moment correlation coefficient and content analysis. The results were found as follows: The service attention had the highest mean in the clients' opinions ( $\bar{X} = 4.57$ ,  $SD = 0.05$ ) and the lowest was in the cost of service ( $\bar{X} = 4.18$ ,  $SD = 0.03$ ). There was no relationship between selected factor (gender, age, status, educational level, occupation, income, medical payment and history illness) and clients' satisfaction toward Computer Tomography unit service Phramongkutklao Hospital whereas quality of life was positively related to clients' satisfaction toward Computer Tomography unit service Phramongkutklao Hospital ( $r = .258$ ). The strength of service was divided into 3 point such as service provider, service quality and clean place. Suggestions for improvement were provided staffs sufficiency, rapidly appointment system, easily substance drinking and developed staff potential.

The overall clients' satisfaction toward Computer Tomography unit service Phramongkutklao Hospital was in high level. However, the clients suggested about staff, service quality. The Computer Tomography unit should take the results into account for proper improvement to enhance optimum working effectiveness.

**Keywords:** clients' satisfaction, Computer Tomography unit service

## บทนำ

สุขภาพและความเจ็บป่วยคือเป็นสิ่งสำคัญที่บุคคลต้องเผชิญอย่างต่อเนื่อง มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยที่ความเจ็บป่วยเป็นสภาวะการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ปกติทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม เมื่อร่างกายปรับตัวได้น้อยไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ ทำให้ตนรู้สึกว่าคุณภาพไม่ดี มีผลต่อคุณภาพชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป (กมลวรรณ โป้สมบุรณ์, 2550) เมื่อสมาชิกเจ็บป่วยครอบครัวจะเป็นผู้ดูแลเบื้องต้น ประคับประคองช่วยเหลือในการดูแลรักษา หรือแม้กระทั่งในระยะพักฟื้น เพื่อให้มีการจัดการตามความเหมาะสม ช่วยลดความรุนแรงที่เป็นปัญหาแก่บุคคลนั้น (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2549) ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยที่ผู้ป่วยแต่ละคน ก็จะมีความรู้สึก และการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป สามารถสังเกตและแสดงออกมาในด้านการจัดการปัญหา เพื่อช่วยรักษาสมดุลสามารถเผชิญปัญหา และปรับตัวอยู่ในสังคมตลอดจนการพัฒนาความสามารถในการดูแลตนเอง ในแง่ของการปฏิบัติการพยาบาลเน้นการนำความรู้ไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพของผู้ใช้บริการการให้บริการที่เป็นองค์รวม เป็นการพัฒนาระบบบริการที่มุ่งเน้นการดูแลในมิติที่ผสมผสาน ทั้งด้าน

ร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ (กมลวรรณ โป้สมบุรณ์, 2550)

แนวคิดพื้นฐานของการดูแลบุคคลแบบองค์รวม มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดคุณภาพของผู้ป่วย ก่อให้เกิดการเรียนรู้ การเห็นคุณค่า และการดูแลตนเอง การดูแลและให้สถานพยาบาลเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ทั้งสองฝ่ายต้องมีการเข้าถึงจิตใจซึ่งกันและกัน เมื่อเชื่อมโยงถึงงานการปฏิบัติการพยาบาล เน้นการนำความรู้ไปใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพ ของผู้ใช้บริการที่มีระดับคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกันออกไปตามการรับรู้ ส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่ขาดไม่ได้ คือผู้ให้บริการ ต้องมีการพัฒนาตนเองให้สามารถยอมรับการแสดงออกถึงความรู้สึกทั้งทางบวก และลบในสถานการณ์ดูแล โดยไม่ตำหนิ และให้อภัยต่อการแสดงออกนั้นตลอดจนสามารถรวบรวมข้อมูลนำมาแก้ปัญหาภายในหน่วยงาน ต้องการใช้อย่างมีหลักการและเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างเหมาะสม (วรรณ รัชตะไพบูลย์, 2549) เมื่อนำมาเชื่อมโยงกับงานด้านการให้บริการผู้ป่วยที่ถือเป็นงานสำคัญ เป็นภาระหลักของโรงพยาบาล ในการที่จะพัฒนาให้มีระบบบริการที่ดีมีคุณภาพได้มาตรฐาน เกิดการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเหมาะสม จึงมี

ความจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่และผู้บริหารของโรงพยาบาลจะต้องมีการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้ให้บริการเป็นระยะ เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวัง ส่งผลต่อความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการต่อไปหรือไม่

กระแสการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบด้าน ล้วนส่งผลต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และกระทบต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่เราต้องไม่หยุดนิ่ง เพื่อทำให้เกิดการพัฒนา และปรับตัวสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เมื่อคุณภาพบริการเป็นหัวใจสำคัญของระบบบริการสุขภาพ การวิเคราะห์คุณภาพบริการจากการรับฟังเสียงสะท้อนของผู้ใช้จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการค้นหาโอกาสพัฒนา ในขณะที่คุณภาพการบริการสุขภาพเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของบุคคล ดังนั้น เมื่อมีการมองกลับไปในการเชื่อมโยงให้บุคคลมีภาวะสุขภาพ และคุณภาพชีวิตที่ดี จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนประสิทธิภาพ ประสิทธิผลโดยใช้ยุทธวิธี เช่น พัฒนาบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ ร่วมกับการฟังเสียงสะท้อนจากผู้ให้บริการ สุดท้ายผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และคุณภาพบริการมาประยุกต์เข้าด้วยกันกับกรอบแนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัดความพึงพอใจของอเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975) มาใช้เป็นการรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจ 6 ด้าน คือ ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ การประสานงานของบริการ อรรถยาศัยของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับเมื่อใช้บริการ คุณภาพของการให้บริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อได้รับบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีช่องทางและโอกาสในการที่จะแจ้งถึงความต้องการ ปัญหา ข้อเสนอแนะในมุมมองที่คิดว่าเหมาะสม

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการพัฒนา และรับรองคุณภาพบริการด้านสุขภาพ ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานการรักษา และความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่างก็เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการประเมินคุณภาพ การให้บริการที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง โดยมีการนำปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษา โรคประจำตัว และความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตนำมาดูความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของบริการทั้ง 6 ด้าน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นที่พึงพอใจ และประทับใจต่อผู้ใช้บริการ

เพิ่มขึ้น หน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์เองเป็นหน่วยงานมีความสำคัญในการนำมาเป็นหน่วยสนับสนุนของการเป็น Excellence Center ต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ที่ผู้ใช้บริการเองต้องผ่านเข้ามาเพื่อรับการตรวจวินิจฉัย ติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลของการปฏิบัติงานจริงพบว่า ภายในหน่วยมีจำนวนผู้ใช้บริการในเวลาราชการเพิ่มมากขึ้นมาเป็นลำดับจากปี พ.ศ. 2550 โดยเฉลี่ยเดือนละ 800 คน เพิ่มมาเป็นโดยเฉลี่ยเดือนละ 1,200 คนในปี พ.ศ. 2555 (กองรังสีกรรม โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า, 2550)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปดำเนินการเป็นแนวทางในการจัดบริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เหมาะสมกับสภาพสังคม และสถานการณ์ปัจจุบันต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

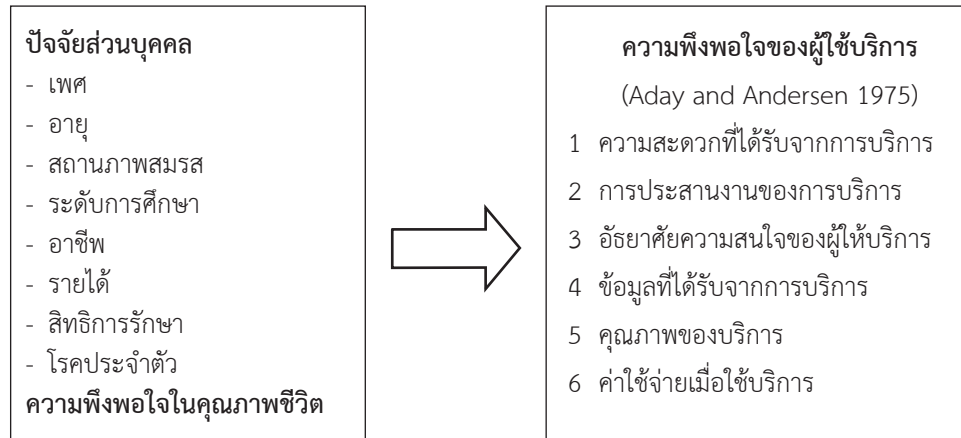
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์

### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษา โรคประจำตัว และความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจของ Aday and Andersen มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ตามภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือผู้ที่เข้ามารับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ณ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ได้แก่ ผู้ที่เข้ามารับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ในวันเวลาราชการ ช่วงเดือนสิงหาคม ปี 2557 ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป สามารถอ่านออกเขียนได้ มีความสมัครใจเข้าร่วมวิจัย คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร Taro Yamane จากจำนวนประชากร 200 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 134 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย และการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษา ระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ จำนวน 32 ข้อ จำแนกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ การประสานงานของการบริการ อรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ คุณภาพบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยที่เกณฑ์การแปลผลคะแนนมีดังนี้

ระดับคะแนน 4.51 - 5.0 พึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ระดับคะแนน 3.51 - 4.50 พึงพอใจในระดับ มาก  
ระดับคะแนน 2.51 - 3.50 พึงพอใจในระดับ ปานกลาง  
ระดับคะแนน 1.51 - 2.50 พึงพอใจในระดับ น้อย  
ระดับคะแนน 1.00 - 1.50 พึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 3 ข้อ เพื่อให้บอกเกี่ยวกับความประทับใจ สิ่งที่ควรพัฒนา

ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับหน่วยงาน

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาความเที่ยงตรง โดยผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำมาปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ นำเครื่องมือไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ จำนวน 30 คน และคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach method) มีค่าเท่ากับ 0.87

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประสานกลุ่มตัวอย่างและชี้แจงรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ปี 2557 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยคณะผู้วิจัย แจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อา วิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยไคสแควร์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

### การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

โครงการวิจัยนี้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาโครงการวิจัย กรมแพทย์ทหารบก เมื่อวันที่ 1 ก.ค. 2557 รหัสโครงการ N008q/57\_Exp กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วม

วิจัยครั้งนี้ จะได้รับการชี้แจงจากผู้วิจัยเกี่ยวกับรายละเอียด โดยผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัยพร้อมทั้งถามความสมัครใจของทุกคนในการร่วมวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้การปฏิเสธหรือยุติการเข้าร่วมวิจัยจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้เข้าร่วมวิจัย โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงกับกลุ่มตัวอย่างว่าการทำวิจัยในครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จะเก็บไว้เป็นความลับโดยไม่ส่งผลเสียหายใด ๆ แก่ผู้เข้าร่วมวิจัย

## ตอนที่ 1 ข้อมูลเชิงปริมาณ

### ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
หญิง	74	52.11
ชาย	68	47.89
<b>อายุ (ปี)</b>		
20 - 29	3	2.11
30 - 39	11	7.75
40 - 49	19	13.38
50 - 59	40	28.17
60 - 69	39	27.46
70 - 79	26	18.31
80 - 89	4	2.82
<b>สถานภาพสมรส</b>		
สมรส (คู่)	97	68.31
หม้าย/หย่าร้าง	26	18.31
โสด	19	13.38
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	82	57.75
ระดับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	60	42.25
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ	83	58.45
ไม่รับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ	59	41.55
<b>รายได้ของครอบครัว (บาท/เดือน)</b>		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 50,000	105	73.94
มากกว่า 50,000	37	26.06
<b>สิทธิในการรักษาพยาบาล</b>		
สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	107	75.35
ไม่ใช่สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	35	24.65
<b>โรคประจำตัว</b>		
มีโรคประจำตัว	81	57.04
ไม่มีโรคประจำตัว	61	42.96
<b>ระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต</b>		
ระดับ 1	1	0.7
ระดับ 2	1	0.7
ระดับ 3	23	16.2
ระดับ 4	55	38.73
ระดับ 5	62	43.67

## ผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.11 มีอายุอยู่ในช่วง 50 - 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.17 สถานภาพสมรสคู่ คิดเป็นร้อยละ 68.31 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.75 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 58.45 มีรายได้ของ

ครอบครัวเฉลี่ยเดือนละน้อยกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 73.94 สิทธิในการรักษาพยาบาลเป็นสิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 75.35 มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 57.04 มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตระดับ 5 คิดเป็นร้อยละ 43.67

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจจากใจผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ จำแนกเป็นรายด้าน

รายการ	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ด้านอรรถยาศัยและความสนใจต่อผู้ใช้บริการ	4.57	0.05	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.46	0.03	มาก
3. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	4.34	0.97	มาก
4. ด้านการประสานงานของการบริการ	4.31	0.18	มาก
5. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.22	0.12	มาก
6. ด้านค่าใช้จ่าย	4.18	0.03	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ในด้านอรรถยาศัยและความสนใจต่อผู้ใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.57$ ,

SD = 0.05) ส่วนในด้านค่าใช้จ่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.18$ , SD = 0.03)

**ตารางที่ 3** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยคัดสรร	ความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์	
	r	P - value
เพศ	.011	.894
อายุ	.043	.609
สถานภาพ	.036	.912
ระดับการศึกษา	.067	.424
อาชีพ	.082	.325
รายได้	.031	.722
สิทธิการรักษา	.089	.291
ประวัติการเจ็บป่วย	.013	.876
ระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต	.258 **	.002

\*\* P < .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (r = 0.258)

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ข้อมูลจากคำถามปลายเปิดในส่วนของผู้ใช้บริการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ มี 3 ประเด็น ได้แก่ 1. ความประทับใจกับการให้บริการของหน่วย 2. การพัฒนาในด้านใดบ้างและ 3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการของหน่วยผู้ใช้บริการให้ข้อมูลให้ข้อมูลในแต่ละประเด็น ดังต่อไปนี้

## 1. ความประทับใจเกี่ยวกับการให้บริการ

ผู้ให้บริการมีความประทับใจด้านเจ้าหน้าที่  
คุณภาพบริการ สถานที่และอุปกรณ์ โดยแยกเป็น 3 ประเด็น  
หลัก ดังนี้

**1.1 ด้านเจ้าหน้าที่** ผู้ให้ข้อมูลมีความประทับใจ  
ที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาล  
พระมงกุฎเกล้า มีความสามารถ กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน  
สนใจช่วยเหลือผู้ป่วย ช่วยแก้ปัญหา และอำนวยความสะดวก  
มีอัธยาศัย มนุษย์สัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และสุภาพเรียบร้อย

**1.2 ด้านคุณภาพบริการ** ผู้ให้ข้อมูลมีความ  
ประทับใจคุณภาพบริการ โดยเฉพาะเรื่องของพฤติกรรมบริการ  
ประสิทธิภาพการทำงาน ระบบการทำงาน กิจกรรมเสนอแนะ  
ในหน่วยงาน และสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ ดังข้อความต่อไปนี้

“เจ้าหน้าที่ตั้งใจทำงาน ให้บริการดี มีความ  
กระตือรือร้นไม่เลือกปฏิบัติ”

“เจ้าหน้าที่พูดจากับผู้ป่วยดี เป็นกันเอง  
ทำให้คลายความกังวล”

“ในการเตรียมเส้นเลือด มีความแม่นยำ  
ทำให้ลดความกลัวลงได้”

“ทีมงานมีการวางระบบเชื่อมต่อกับ  
จุดอื่นที่เกี่ยวข้อง ทำให้มีความสะดวกทุกขั้นตอนที่มาตรวจ”

“ทีมงานมีความเอาใจใส่ ช่วยเหลือ  
อำนวยความสะดวก จัดมุมอาหารว่างไว้ภายในหน่วยทำให้ช่วย  
ผู้ป่วยและญาติได้มาก”

“เวลาทำงานทีมงานมีความเที่ยงตรง  
ต่อการนัดหมาย”

**1.3 ด้านสถานที่และอุปกรณ์** ผู้ให้ข้อมูลมีความ  
ประทับใจที่สถานที่สะอาด มีการจัดผังห้องเป็นระเบียบ ง่าย  
ป้ายที่ติดไว้อ่านได้ชัดเจน มีที่นั่งพักคอยเพียงพอ และอุปกรณ์  
มีความทันสมัย

**2. ผู้ใช้บริการมีความคิดว่าหน่วยต้องมีการพัฒนา**  
โดยสามารถแยกได้เป็น 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

**2.1 ด้านเจ้าหน้าที่** นั้น ผู้ให้ข้อมูลมีความคิด  
เห็นว่าควรมีการพัฒนาในเรื่องจำนวน ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่  
ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับ ได้มี  
การพัฒนาความรู้ ความสามารถ เทคนิคในการทำงานให้มี  
ประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อพร้อมรองรับกับกลุ่มผู้ให้บริการที่  
เพิ่มมากขึ้น แม้ว่าจะงานจะหนักและเหนื่อย แต่ก็ยังต้องการ  
ให้เจ้าหน้าที่บางท่านยิ้มมากขึ้น เพื่อเป็นกำลังใจกับผู้ป่วย

ที่มาใช้บริการ

**2.2 ด้านคุณภาพบริการ** นั้น ผู้ให้ข้อมูลมีความ  
คิดเห็นว่าควรมีการพัฒนาในเรื่อง

- เพิ่มการดูแลด้านจิตใจเพื่อลดความกังวล  
ของผู้ป่วย

- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดลำดับความสำคัญ  
ในการเข้าตรวจ เพื่อลดการรอ

- เพิ่มประสิทธิภาพระบบการนัดหมาย  
(คิวที่นัดไม่ควรเกิน 2 เดือน)

- เพิ่มทางเลือกในการใช้สารทึบรังสี เนื่องจาก  
สารทึบรังสี (ที่ผสมดื่มร่วมกับน้ำหวาน) ตัวปัจจุบันมีรสชาดขม  
มาก ดื่มน้ำยากกว่ายาตัวเดิมที่ดื่มได้สะดวก และเตรียมตัวได้อย่าง  
สบายใจมากกว่านี้ ทำให้ไม่ยอมดื่มน้ำอีก น่าจะเปิดโอกาสให้  
ผู้ป่วยได้มีทางเลือกที่ดีกว่านี้ในการเลือกใช้สารทึบรังสีได้

- เพิ่มโอกาสในการพัฒนาบุคลากร ควร  
ส่งผู้ปฏิบัติงานไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานเอกชน เพื่อได้นำแนวคิด  
มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

**2.3 ด้านสถานที่ และอุปกรณ์** นั้นผู้ให้ข้อมูล  
มีความคิดเห็นว่าควรมีการพัฒนาในเรื่อง

- เพิ่มขนาดและจำนวนของห้องตรวจ  
เอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ห้องพักรอ ห้องสังเกตอาการ และ  
ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า

- เพิ่มประสิทธิภาพและจำนวนของเครื่อง  
มืออุปกรณ์ประจำห้อง และเครื่องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์

- เพิ่มความถี่ในการเปลี่ยนผ้าปู และ  
ปลอกหมอนของเตียงที่ผู้ป่วยใช้ทุกครั้ง

**3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาบริการของหน่วย**  
**6 ด้าน** ผู้ใช้บริการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาการ  
บริการโดยเสนอแนะไว้ ดังนี้

**3.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ**  
จุดเด่น มีระบบการจัดลำดับคิวดี เวลาตรวจ  
แต่ละท่านเหมาะสม ได้รับบริการตามระเบียบ เจ้าหน้าที่ทุกคน  
ตั้งใจทำงาน เอาใจใส่ดูแลผู้ป่วย ให้คำปรึกษาอำนวยความสะดวกดีและสถานที่ไม่แออัด

จุดที่ควรพัฒนา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ เพิ่มห้อง  
ตรวจ ห้องพักรอ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า Locker เครื่องมือ ควร  
จัดพื้นที่ต่าง ๆ ให้เป็นสัดส่วน มีราวจับสำหรับผู้สูงอายุในห้อง  
เปลี่ยนเสื้อผ้า

### 3.2 ด้านการประสานงานของการบริการ

จุดเด่น มีการประสานงานดี รวดเร็ว สนใจผู้ป่วย ชี้แจงขั้นตอนเป็นลำดับมีการติดต่อติดตามผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง

จุดที่ควรพัฒนา ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้บริการทุกครั้งที่ต้องการ และควรมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำความรวดเร็วและชัดเจนของข้อมูล

### 3.3 ด้านอรรถยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ

จุดเด่น เจ้าหน้าที่ทุกคนอรรถยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ มีความสนใจเอาใจใส่ดูแลผู้ป่วย ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนเป็นขั้นตอนเชื่อมโยงกัน

จุดที่ควรพัฒนา ควรเพิ่มบุคลากร ผู้ป่วยบางคนไม่มีญาติมาต้องการรับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น

### 3.4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

จุดเด่น อธิบายขั้นตอนการตรวจ เหตุผลและข้อมูลผู้ป่วยต้องการ

จุดที่ควรพัฒนา ควรมีการแปลผลการตรวจที่เร็วขึ้น น่าจะมีบอร์ดหรือแผ่นพับให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น ควรเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยง และภาวะแทรกซ้อนจากการตรวจ

### 3.5 ด้านคุณภาพของการบริการ

จุดเด่น เจ้าหน้าที่เห็นดีเห็นงามแต่ก็ยังคงเต็มใจให้บริการที่ดี เครื่องมือมีความทันสมัย มีคุณภาพและมีความพร้อม

จุดที่ควรพัฒนา ควรเพิ่มบุคลากร ถ้าเทียบกับเอกชนยังมีความแตกต่างในคุณภาพ

### 3.6 ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

กรณีเสียค่าใช้จ่ายเอง ส่วนหนึ่งจะมีความเห็นว่าราคาเหมาะสมดี ส่วนหนึ่งจะมีความเห็นว่าค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ต้องการให้มีความช่วยเหลือหรือปรับลดราคาลง

กรณีสิทธิเบิกค่าใช้จ่าย มีความเห็นเป็นเสียงเดียวกันว่า ค่าใช้จ่ายเหมาะสมดีแล้ว

### การอภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ขออภิปรายผลดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวิมล คำย้อย (2555) กางบัณฑิต เอี้ยวถาวร (2552) นฤมล ตอวีเชียร (2552) วัลภา กลิ่นคล้ายกัน (2552) ปราณี ธีระราชภูร์ (2550) วัลลภ สุธรรมาภรณ์ (2550) สมเพียง บุตรรักษ์ และคณะ (2550) เฉลิมศรี สุหนต์ (2549) ขวัญใจ สังข์แก้ว (2547) อธิกร ศรีชมพู (2546) รุ่งทิวา ปฎิสังข์ (2546) เจน วีระพงษ์ (2542) โดยสามารถแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ,  $SD = 0.12$ ) เมื่อพิจารณาพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ เต็มใจบริการ สนใจให้ความช่วยเหลือ สามารถช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ป่วย ทำให้เกิดความสะดวกในทุกขั้นตอนการตรวจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กางบัณฑิต เอี้ยวถาวร (2555) นฤมล ตอวีเชียร (2552) วัลภา กลิ่นคล้ายกัน (2552) ปราณี ธีระราชภูร์ (2550) วัลลภ สุธรรมาภรณ์ (2550) เฉลิมศรี สุหนต์ (2549) และ รุ่งทิวา ปฎิสังข์ (2546) จะเห็นได้ว่าด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการเป็นด้านที่ได้คะแนนมากที่สุด ทางหน่วยมีการนัดหมายเตรียมความพร้อมผู้ป่วยก่อนตรวจล่วงหน้า จัดลำดับการเข้าตรวจตามเวลาที่มารายงานตัว มีมาตรฐานประจำหน่วย ชี้แจงไว้หน้าห้องเพื่อให้ทราบแนวทางในการจัดลำดับผู้ป่วยเข้าตรวจ ผู้ป่วยที่มาตามลำดับคิวแต่ถูกแทรกโดยผู้ป่วยอาการหนัก หรือผู้ป่วย Fast Tract จะได้รับการแจ้งเป็นระยะเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน เพื่อลดความขัดแย้งในจิตใจ เปิดใจรับฟังเหตุผล และเปิดโอกาสให้หน่วยได้มีการบริหารจัดการตามลำดับคิวได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

1.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.46$ ,  $SD = 0.03$ ) เมื่อพิจารณาพบว่าเจ้าหน้าที่มีความสามารถ มีพฤติกรรมบริการดี เต็มใจ และตั้งใจทำงาน มีการให้คำแนะนำข้อมูลทุกขั้นตอนที่ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุวิมล คำย้อย (2555) วัลภา กลิ่นคล้ายกัน (2552) ปราณี ธีระราชภูร์ (2550) วัลลภ สุธรรมาภรณ์ (2550) เฉลิมศรี สุหนต์ (2549) และ รุ่งทิวา ปฎิสังข์ (2546) ทีมเอกซเรย์คอมพิวเตอร์เป็นทีมสหสาขาที่ต้องมีการปฏิบัติงานเชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบในการให้บริการผู้ป่วยแต่ละท่าน โดยจะมีการพัฒนาบริการมาเป็นระยะเพื่อให้เป็น One stop service จึงได้มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริการที่แตกต่างกันออก



ไป จัดทำเป็น Job description ภายในหน่วยได้มีการร่วมกันตั้งคำขวัญประจำหน่วยว่า “คุณภาพมาตรฐาน บริการประทับใจ” มีการประชุมก่อนและหลังปฏิบัติงาน เพื่อทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขร่วมกันในแต่ละประเด็น เนื่องจากเป็นหน่วยที่ต้องให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง กับทุกหน่วยทั่วโรงพยาบาล จึงต้องมีการจัดการกับข้อขัดข้องอย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาให้ตรงจุดและมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านการประสานงานของการบริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.31, SD = 0.18$ ) เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า การบริการมีความเที่ยงตรงต่อการนัด มีระบบโทรเตือนล่วงหน้า มีความเอาใจใส่ มีระบบประสานงานที่ดีสามารถทำให้เกิดความสะดวกทุกขั้นตอน ถ้าเกิดปัญหาก็กจะสนใจติดตามช่วยเหลือ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมล ตอวิเชียร (2552) วัลภา กลิ่นคล้ายกัน (2552) ปราณี ธีระราชฎ์ (2550) และวัลลภ สุธรรมาภรณ์ (2550) หน่วยได้มีการเก็บรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจากนางานและที่เป็นเสียงสะท้อนจากผู้ให้บริการและครอบครัว ได้มีการจัดของงบประมาณเพิ่มในการใช้โทรศัพท์มือถือ เพื่อติดตามผู้ป่วยมาตรวจ มีการเตรียมตัวถูกต้องตามที่แนะนำด้านการประสานงานกับต่างหน่วย เช่น ห้องเลือด มีการติดต่อส่งผลเลือดด่วน มีการคำนวณค่า GFR ในผลเลือดลง Computer การติดต่อกับหน่วยใดมีการทำเอกสารเพื่อประสานในแต่ละจุด การเปิดสารที่บ่งชี้จัดเป็น One stop service ลดขั้นตอนการติดต่อซื้อขายของผู้ป่วยและญาติ ร่วมกับศูนย์ Stroke fast track วางระบบให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจและรายงานผลไม่เกิน 15 นาที

1.4 ด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.18, SD = 0.03$ ) สอดคล้องกับผลการศึกษาของขวัญใจ สังข์แก้ว (2547) อธิรัก ศรีชมภู (2546) และ รุ่งทิวา ปฏิสังข์ (2546) ก่อนการเข้าตรวจทุกครั้งตัวผู้ป่วย หรือญาติที่สามารถตัดสินใจได้จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับราคาในการตรวจอย่างชัดเจน มีการตรวจสอบสิทธิค่าใช้จ่าย หากต้องมีค่าใช้จ่ายส่วนเกิน เช่น ทำเป็นคลินิกนอกเวลา จะมีการแจ้งข้อมูลโดยละเอียด อีกทั้งยังมีการให้ข้อมูลทางเลือกของแหล่งบริการอื่นที่ใกล้เคียงเพื่อประกอบการตัดสินใจก่อนตรวจทุกครั้ง

1.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 4.34, SD = 0.97$ ) เมื่อพิจารณาพบว่า ภายในหน่วยมีการให้ข้อมูลต่าง ๆ ในทุกจุดให้บริการ ทั้งกับผู้ป่วยและญาติ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมล ตอวิเชียร (2552) วัลภา กลิ่นคล้ายกัน (2552) และ เจน

วีระพงษ์ (2542) โดยภายในหน่วยเองได้มีการศึกษาบทบาทของผู้ป่วย และสมาชิกครอบครัวต่อการมารับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จัดทำออกมาเป็นวิทยานิพนธ์ในปี 2550 จากนั้นจึงได้นำมาขยายผลเพิ่มประสิทธิภาพการให้ข้อมูลในทุกจุดบริการ โดยเฉพาะผู้ป่วยแล้วนำญาติเข้ามามีส่วนร่วมด้วย อีกทั้งยังเปิดช่องทางในการให้ติดต่อทางโทรศัพท์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีเบอร์หลักของโรงพยาบาล และขอเพิ่มเบอร์มือถือประจำห้องร่วมด้วย เพื่อเพิ่มความมั่นใจของผู้ใช้บริการ และช่องทางในการติดต่อสื่อสารในการวิจัยครั้งนั้น ทางหน่วยจึงได้ขยายผลในการเพิ่มการขอจัดทำบัตรและแผ่นพับ ให้คำแนะนำประจำหน่วยเพิ่มแต่ยังขาดงบประมาณในการปรับปรุงให้ได้มาตรฐาน ข้อมูลที่มีความทันสมัยตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการอย่างต่อเนื่อง

1.6 ด้านอภัยภัยและความสนใจต่อผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57, SD = 0.05$ ) เมื่อพิจารณาพบว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ สนใจ เอาใจใส่ผู้ป่วย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤมล ตอวิเชียร (2552) วัลภา กลิ่นคล้ายกัน (2552) ปราณี ธีระราชฎ์ (2550) วัลลภ สุธรรมาภรณ์ (2550) และ สมเพียง บุตรรักษ์ และคณะ (2550) อีกทั้งยังสอดคล้องกับหลักการเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการของเดย์ และแอนเดอร์ เซน (Aday and Andersen, 1975) ในกลุ่มของอภัยภัย และความสนใจต่อผู้ให้บริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวัง และหากได้รับสิ่งนี้และทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ คำพูดเชิงบวก บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความเอาใจใส่ตลอดเวลา

2. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษา และประวัติการเจ็บป่วย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปราณี ธีระราชฎ์ (2550) แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัลภา กลิ่นคล้ายกัน (2552) ที่พบว่าปัจจัยด้านเพศเท่านั้น ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่วนผลการศึกษาของ วัลลภ สุธรรมาภรณ์ (2550) ที่พบว่าปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งสิ้น ผลการศึกษาของ เฉลิมศรี สุหนต์ (2549) ที่พบว่า ปัจจัยด้านอายุ และอาชีพเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ และผลการศึกษาของ เบญจพร พุฒคำ (2547) ที่พบว่าปัจจัยด้านเพศ

สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และการเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการล้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้านการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญที่จะนำเรื่องของระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตที่ผู้ป่วยแต่ละท่านรับรู้ได้ในช่วงนั้น มาเป็นตัวแปรต้นในการศึกษาหาความสัมพันธ์ด้วย ซึ่งผลการศึกษานี้ พบว่า ระดับความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการ แม้ว่าอยู่ในภาวะเจ็บป่วย และระดับคุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ (Padilla & Grant, 1985) การรับรู้คุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลนั้น เป็นการมองภาพรวมทั้งหมดในโลกแห่งความเป็นจริงของคนยึดการมองความเป็นปกติสุขของเขา เป็นการสะท้อนทางจิตวิสัยของความเป็นจริงที่เป็นอยู่ หากในขณะที่ผู้ป่วยสามารถเข้าใจสภาวะโรคของตนเองที่กำลังเผชิญอยู่ ตลอดจนร่างกายมีการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี อีกทั้งมีผู้ดูแลเข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือผู้ป่วย ก็จะส่งผลทำให้ผู้ป่วยสามารถรับรู้ได้ถึงความผาสุกด้านจิตใจ เป็นการรับรู้ความผาสุกด้านความพึงพอใจในชีวิต ย่อมส่งผลให้ผู้ป่วยสามารถปรับตัวได้ดีขึ้น เกิดอารมณ์ที่มั่นคง กล้าเผชิญกับเหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตระหนักถึงคุณค่าในตนเอง ซึ่งจะมีผลต่อภาวะสุขภาพและพฤติกรรมทางด้านสุขภาพในทางที่ดี เปรียบเหมือนตัวกันชน หรือตัวที่ช่วยบรรเทาผลกระทบที่อาจจะเกิดจากความเครียด โดยผู้ป่วยเองนั้นจะต้องเผชิญในชีวิตประจำวันพร้อมเข้าใจในสถานการณ์รอบด้าน (สุรีย กัญจนวงศ์ และจริยาวัตร คมพัยค์ 2545, Cohen & Wills, 1985)

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การเพิ่มบุคลากร และส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ควรมีการนัดหมายที่เร็วขึ้น และจัดให้มีทางเลือกในการใช้สารทึบรังสีสำหรับผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่และอุปกรณ์ ได้แก่ เพิ่มห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ และควรเพิ่มเครื่องตรวจอุปกรณ์ใหม่ที่ทันสมัย
2. ควรตระหนักถึงความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ โดยเน้นการให้บริการอย่างเป็นองค์รวมครอบคลุมทั้ง 4 มิติ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่มีต่อบริการ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในหน่วยงานอื่น ภายในกองรังสีกรรม เพื่อให้เกิดการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีการติดตามประเมินความพึงพอใจตามวงรอบทุก 1 ปี เพื่อทันกับสถานการณ์เปลี่ยนแปลง

### เอกสารอ้างอิง

- กมลวรรณ โปสมบูรณ์. (2550). *บทบาทของผู้ป่วยและสมาชิกครอบครัวต่อการมารับการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า*. (วิทยานิพนธ์) นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กองรังสีกรรม โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. (2546). *ข้อมูลประกอบการเยี่ยมสำรวจภายในและควบคุมภายในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า รับการเยี่ยมสำรวจภายในจากโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า*.
- กาغبณิต เอี้ยวถาวร. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโรงพยาบาลศรีสะเกษ*. (วิทยานิพนธ์) ศรีสะเกษ : มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- ขวัญใจ สังข์แก้ว. (2574). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดสงขลา*. (วิทยานิพนธ์) สงขลา; มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เจน วีระพงษ์. (2542). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานอนามัยในจังหวัดนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เฉลิมศรี สุหนต์. (2549). *พฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแห. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. พระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา*.
- อิธิกร ศรีชมภู. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานอนามัยโพธิ์ตาก เครือข่ายบริการสุขภาพ ศรีเชียงใหม่ อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย*. (วิทยานิพนธ์) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- นฤมล ตอวิเชียร. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกสาขากายภาพบำบัด ภาควิชาศัลยศาสตร์ ออร์โธปิดิกส์และกายภาพบำบัด คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล. (วิทยานิพนธ์) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เบญจพร พุฒคำ. (2547). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา. (วิทยานิพนธ์) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปราณี ธีระราษฎร์. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. พระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- รุ่งทิwa ปฎิสังข์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชน จังหวัดระยอง ที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณมา รัชตะไพบูลย์. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโรคความดันโลหิตสูง และการรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมกรรมมีส่วนร่วมของสมาชิกครอบครัวต่อการดูแลผู้ป่วยกับพฤติกรรมกรรมการดูแลสุขภาพของตนเองของผู้ป่วย โรคความดันโลหิตสูง. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ วิชาเอกพัฒนาครอบครัวและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วัลภา กลิ่นคล้ายกัน. (2552). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. พระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วัลลภ สุธรรมาภรณ์. (2550). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลเสนา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป. พระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สมเพียง บุตรรักษ์ และคณะ. (2550). ความพึงพอใจในการบริการของสถานีอนามัยตำบลโคกสะอาด อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สรานันท์ อนุชน. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. *วารสารพยาบาลทหารบก*. 14(3) : 159 - 169.
- สุรีย์ กาญจนวงศ์ และจริยวัตร คมพัยค์ม. (2545). รายงานการวิจัยความเครียดสุขภาพ และความเจ็บป่วย : แนวคิดและการศึกษาในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร. ภาควิชาสังคมศาสตร์. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุวิมล คำย่อย. (2555). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยกออำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี. (การศึกษาอิสระ) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aday, Lu ann. And Andersen, Ronald. (1975). *Development of indices of Access to Medical Care*. Michigan : Ann Arbor Health Administration Press.
- Cohen, S., & Wills, T.A. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Padilla, G.V., & Grant, M. (1985). Quality of life as a cancer nursing outcome variable. *Advances in Nursing Science*, 8(1), 45-60.