

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการส่องกล้องของสถาบัน โรกระบบทางเดินอาหารและตับ นันทนา-เกรียงไกร โชติวัฒนะพันธุ์ (NKC) โรงพยาบาลสงขลานครินทร์

The Clients' Satisfaction of Nanthana-Kriangkrai Chotiwananaphan (NKC) Institute of Gastroenterology and Hepatology Endoscopic Service in Songklanagarind Hospital

สุดใจ มณีโชติ, วท.ม., นิสา เนตินาสุนทร, พ.บ.

Sutjai Maneechot, M.Sc., Nisa Netinatsunton, M.D.

สถาบันโรกระบบทางเดินอาหารและตับ นันทนา-เกรียงไกร โชติวัฒนะพันธุ์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110 ประเทศไทย

Nanthana-Kriangkrai Chotiwananaphan Institute of Gastroenterology and Hepatology, Faculty of Medicine,
Prince of Songkla University, Hat Yai, Songkhla 90110, Thailand.

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: 1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการส่องกล้องของสถาบันโรกระบบทางเดินอาหารและตับ
นันทนา-เกรียงไกร โชติวัฒนะพันธุ์ (NKC) 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการการส่องกล้องของสถาบัน NKC
วัสดุและวิธีการ: โดยใช้แบบสอบถามผ่าน QR Code ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity Index: CVI) ได้ค่า
IOC เท่ากับ 1 และความเที่ยงได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ 0.93 คัดเลือก
กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการการส่องกล้อง ระยะเวลา 4 เดือน (1 มกราคม - 30
พฤษภาคม 2567) มาตรฐานระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ น้อยที่สุดเท่ากับ 1 คะแนน และมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน
ผลการศึกษา: กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,177 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 38.5 และเพศหญิง ร้อยละ 61.5 โดยมีอายุเฉลี่ย 47 ปี
และ S.D.=13.91 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่อการให้บริการการส่องกล้องของสถาบัน NKC ร้อยละ 97.3
ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกหัวข้อ ผู้รับบริการพึงพอใจ ต่อความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดย
รวมร้อยละ 98.5 ต่อการให้บริการของบุคลากรที่ให้บริการร้อยละ 98.4 ต่อขั้นตอนการบริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน
ร้อยละ 97.2 และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี ค่าเฉลี่ย 4.71 (S.D.=0.49)

Corresponding author: Sutjai Maneechot, M.Sc.
Nanthana-Kriangkrai Chotiwananaphan Institute of Gastroenterology and Hepatology,
Faculty of Medicine, Prince of Songkla University, Hat Yai, Songkhla 90110, Thailand.
E-mail: smtan.22@gmail.com
doi: 10.31584/psumj.2025272974
<https://he01.tci-thaijo.org/index.php/PSUMJ/>

PSU Med J 2025;5(1):11-19
Received 7 August 2024
Revised 26 September 2024
Accepted 4 October 2024
Published online 18 April 2025

รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 31-40 ปี ค่าเฉลี่ย 4.70 (S.D.=0.54) ผู้ที่มีความพึงพอใจสูงมีโอกาสนจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่สถาบัน NKC ร้อยละ 95.2

สรุป: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการส่องกล้องของสถาบัน NKC อยู่ในระดับมากที่สุด ในทุกหัวข้อ และผู้รับบริการส่วนใหญ่จะแนะนำให้ญาติหรือคนที่รู้จักมาใช้บริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจคือกลุ่มอายุ

คำสำคัญ: การให้บริการสถาบัน NKC; ความพึงพอใจ; ผู้รับบริการส่องกล้อง

ABSTRACT

Objective: 1) To assess patients' satisfaction pertaining to the service of the Nanthana-Kiangkrai Choti Wattanaphan Institute of Gastroenterology and Hepatology (NKC) 2) To assess factors associated with the satisfaction of patients on the services of NKC.

Material and Methods: We collected data by using a QR Code scan questionnaire validated with content validity index (CVI); IOC value of 1 and Cronbach's alpha coefficient of 0.93. A Purposive Sampling method was utilized to enrolled patients having undergone endoscopy procedures at the NKC institute over a 4 month span (January 1st to May 30th 2024). The levels of satisfaction were categorized into 5 levels, from the lowest score of 1 to the highest score of 5.

Results: There were 1,177 patients having filled out the questionnaire: 38.5% male patients and 61.5% female; mean age±S.D. was 47±13.91 years. The overall satisfaction was 97.3%, with the highest satisfaction in all items. The environmental convenience and cleanness of the endoscopic unit was 98.5% satisfied. The services by the staffs were satisfied in 98.4% of patients. Satisfaction with the service process was 97.2%. Patients aged >60 years were most satisfied with the service, with a mean satisfaction score of 4.71 (S.D.=0.49). Patients aged between 31-40 years also showed the second high satisfaction scores, with a mean satisfaction score of 4.70 (S.D.=0.54). Among the omst satisfied clients, 95.2% would recommend others to use NKC services.

Conclusion: Patients were highly satisfied with the services of the NKC. Patients aged more than 60 years and 31-40 years showed the most satisfaction. The majority of the patients would recommend others to use NKC services.

Keywords: clients; Institute of Gastroenterology and Hepatology service; satisfaction

บทนำ

สถาบันโรกระบบทางเดินอาหารและตับ นันทนา-เกรียงไกร โชติวัฒนะพันธุ์ (NKC) เป็นศูนย์บริการการส่องกล้องโรกระบบทางเดินอาหารของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ การให้บริการบริการของโรงพยาบาล เป็นเรื่องที่สำคัญมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อมูลจากวิจัยที่ผ่านมาในประเทศไทยที่

มีรายงาน ฐานข้อมูลกระทรวงสาธารณสุขผลสำรวจพบว่าในปี 2563¹⁻³ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยในให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยที่ร้อยละ 76.4 ส่วนในระดับเขตสุขภาพที่ 4^{1,4} ผู้ป่วยในให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยที่ร้อยละ 70.9 (Ministry of Public Health [MOPH], 2021) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล วุฒิสมาเด็จ⁵ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับ

มาก ร้อยละ 88 การศึกษาผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า⁶ พบว่าในภาพรวมความพึงพอใจจากผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยเอกซเรย์คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมากร้อยละ 91.4 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัดโรงพยาบาลหัวหิน⁷ พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด ร้อยละ 88.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา⁸ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากร้อยละ 80.6

สถาบัน NKC ได้เปิดให้บริการการรักษาปี พ.ศ. 2545 จากสถิติผู้มารับบริการการส่องกล้องสถาบัน NKC ในปี พ.ศ. 2564-2566^{9,10} จำนวน 8,306, 8,987 และ 11,395 ราย ตามลำดับ โดยผู้มารับบริการมีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อดูข้อมูลย้อนหลัง 10 ปี เนื่องจากการบริการทางการแพทย์ที่เฉพาะทางที่ได้รับการส่งต่อผู้ป่วยจากโรงพยาบาลอื่น ดังนั้นการจัดบริการจึงต้องอาศัยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

เนื่องจากยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการการส่องกล้องทางเดินอาหารในประเทศไทยมาก่อน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการส่องกล้องของสถาบัน NKC เพื่อให้ได้ข้อมูลมาประเมินคุณภาพงานบริการของสถาบัน และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้คุณภาพการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์และวิธีการ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ที่มารับบริการการส่องกล้องของสถาบัน NKC โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ระยะเวลา 4 เดือน ตั้งแต่ (1 มกราคม - 30 พฤษภาคม 2567) จำนวน 1,177 ราย

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการการส่องกล้องสถาบัน NKC จำนวน 1,177 ราย โดยคำนวณจากสูตร One-sample mean และ 10% incomplete data ที่ระดับความ

เชื่อมั่นประมาณ 95% ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05

Outcome: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (mean, S.D.) เต็ม 100 คะแนน (4.48, ±0.83)

One-sample mean

$$n = \frac{z_{\alpha}^2 \sigma^2}{d^2}$$

Alpha=0.05, Z (0.975)=1.96

S.D. (σ^2)=0.83 [จากการทำ pilot study]

d=Estimation of error=0.05

sample size=1,059 ราย

10% incomplete data; n=1,177

การเก็บข้อมูล

ใช้แบบสอบถามผ่าน QR Code ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 1,177 ราย ก่อน/หลังทำการส่องกล้อง โดยสอบถามความพึงพอใจจากผู้ป่วยก่อนที่จะแนะนำการทำแบบสอบถามพร้อมทั้งอธิบายขั้นตอนต่างๆ ในการตอบแบบสอบถาม จากนั้นโดยการเก็บข้อมูล

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ จังหวัดที่อยู่ปัจจุบัน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพประจำปัจจุบัน สิทธิการรักษาพยาบาล การมารับบริการ และการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการการส่องกล้องของสถาบัน NKC คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 27 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ จำนวน 6 ข้อ 2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 8 ข้อ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 10 ข้อ 4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม จำนวน 3 ข้อ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยที่เกณฑ์การแปลผลคะแนนระดับความพึงพอใจ ดังนี้ 1.00–1.80=น้อยที่สุด, 1.81–2.60=น้อย, 2.61–3.40=ปานกลาง, 3.41–4.20=มาก และ 4.21–5.00=มากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความพึงพอใจไปตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity: CVI) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย แพทย์ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่สถาบัน NKC มากกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน และพยาบาลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่สถาบัน NKC มากกว่า 10 ปี จำนวน 1 คน ตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุม และความเหมาะสมของเนื้อหาแล้วนำมาหาค่า IOC ได้เท่ากับ 1 การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (reliability) โดยนำไปทดลองใช้กับผู้รับบริการที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ราย ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ความเที่ยงเท่ากับ 0.93

การวิเคราะห์สถิติ

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม R 4.3.1 ข้อมูลทั่วไปนำเสนอด้วยความถี่และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนำเสนอด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐาน และส่วนเบี่ยงเบนควอไทล์ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับแต่ละปัจจัยด้วยสถิติ Wilcoxon Rank Sum test หรือ Kruskal-Wallis test วิเคราะห์หลังการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบแบบจับคู่โดยใช้การทดสอบ Bonferroni

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการต่อการให้บริการการส่องกล้องของสถาบัน NKC โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตั้งแต่ 1 มกราคม - 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2567 แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง 1,177 คน พบว่าเป็นเพศชายร้อยละ 38.5 เป็นเพศหญิงร้อยละ 61.5 ช่วงอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 26.4 รองลงมา เป็นช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 24.4 สถานภาพสมรสร้อยละ 63.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 45.7 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจร้อยละ 32.5 รองลงมาลูกจ้าง/พนักงานบริษัทร้อยละ 11.2 และเป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณร้อยละ 10.5 ใช้สิทธิ์สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจร้อยละ 55.2 มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้ง ร้อยละ 55.9 และจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่สถาบัน NKC ร้อยละ 95.2

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวน และร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วย (n=1,177)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	453	38.5
หญิง	724	61.5
อายุ (ปี)		
18-20	26	2.2
21-30	129	11.0
31-40	205	17.4
41-50	287	24.4
51-60	219	18.6
มากกว่า 60	311	26.4
สถานภาพ		
โสด	331	28.1
สมรส	741	63.0
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	105	8.9
การศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	161	13.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	84	7.1
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	135	11.5
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	113	9.6
ปริญญาตรี	538	45.7
สูงกว่าปริญญาตรี	146	12.4
อาชีพประจำ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	383	32.5
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	132	11.2
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	72	6.1
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	96	8.2
นักเรียน/นักศึกษา	45	3.8
รับจ้างทั่วไป	50	4.2
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	123	10.5
เกษตรกร/ประมง	91	7.7
ว่างงาน	85	7.2
อื่น ๆ	100	8.5
สิทธิการรักษาพยาบาล		
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	650	55.2
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	283	24.0
ประกันสังคม	155	13.2
ชำระเอง (เงินสด)	89	7.6
การมารับบริการครั้งนี้		
ครั้งแรก	519	44.1
มากกว่า 1 ครั้ง	658	55.9
ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่สถาบันนี้หรือไม่		
แนะนำ	1,120	95.2
ไม่แนะนำ	57	4.8

ตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการส่องกล้องของสถาบัน NKC รายข้อ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการการส่องกล้องของสถาบัน NKC รายชื่อของด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

หัวข้อ	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉย ๆ จำนวน (ร้อยละ)	พอใจมาก จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ลำดับที่
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ						
1. ขั้นตอนการบริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	14 (1.2)	18 (1.5)	1,131 (97.2)	4.59	0.62	1
2. การให้ข้อมูล/รายละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย	17 (1.5)	19 (1.6)	1,128 (96.9)	4.57	0.64	2
3. ความเป็นธรรมของขั้นตอน/วิธีการ ให้การรักษา (เรียงตามก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน)	11 (0.9)	25 (2.1)	1,127 (96.9)	4.57	0.62	3
4. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวก รวดเร็ว	14 (1.2)	25 (2.2)	1,123 (96.6)	4.55	0.64	4
5. ระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมหลังทำการหัตถการมีความเหมาะสม	16 (1.4)	27 (2.3)	1,121 (96.3)	4.53	0.64	5
6. ระยะเวลาในการรอพบแพทย์ หลังทำการหัตถการมีความเหมาะสม	24 (2.1)	42 (3.6)	1,096 (94.3)	4.46	0.71	6
7. ค่าธรรมเนียม/ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม	17 (1.5)	60 (5.2)	1,083 (93.4)	4.44	0.69	7
8. ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับการบริการ	25 (2.1)	61 (5.2)	1,077 (92.6)	4.43	0.73	8
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
1. แพทย์/พยาบาล มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา	6 (0.5)	13 (1.1)	1,145 (98.4)	4.66	0.55	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ	14 (1.2)	21 (1.8)	1,131 (97.0)	4.65	0.60	2
3. แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	7 (0.6)	24 (2.1)	1,134 (97.3)	4.64	0.58	3
4. แพทย์/พยาบาล สามารถอธิบายอาการป่วยของคนไข้ได้อย่างละเอียด ชัดเจน	7 (0.6)	19 (1.6)	1,137 (97.8)	4.64	0.58	4
5. เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม และชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา มีข้อเสนอแนะเรื่องต่างๆ เช่น สวัสดิการโรงพยาบาล	8 (0.7)	23 (2.0)	1,133 (97.3)	4.63	0.59	5
6. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9 (0.8)	19 (1.6)	1,139 (97.6)	4.63	0.59	6

มากที่สุด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจอันดับ 1 คือ ขั้นตอนการบริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนร้อยละ 97.3 รองลงมาคือ การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่ายร้อยละ 96.9 และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ อันดับ 1 คือ แพทย์/พยาบาล มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา ร้อยละ 98.4 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ ร้อยละ 97.0

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คะแนนระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 4.5 ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์แนะนำสถาบัน การรักษาพยาบาลหรือความรู้ต่างๆ เช่น แผ่นพับ เอกสารความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมร้อยละ 93.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมร้อยละ 92.6 และความเพียงพอของที่นั่งรอคอยบริการ ร้อยละ 89.1

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายชื่อของด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อ	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	เฉยๆ จำนวน (ร้อยละ)	พอใจมาก จำนวน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย	(ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน)	ลำดับที่
1. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	6 (0.5)	12 (1.0)	1,148 (98.5)	4.69	0.53	1
2. สถานที่ตรวจรักษา มีขีด เหมาะสม	8 (0.7)	10 (0.9)	1,149 (98.5)	4.66	0.55	2
3. ความเพียงพอของเครื่องมือ เครื่องใช้ในการตรวจรักษา	8 (0.7)	13 (1.1)	1,145 (98.2)	4.64	0.57	3
4. สภาพแวดล้อมของสถานพยาบาล เช่น กลิ่น แสงสว่าง สี เป็นต้น	16 (1.4)	18 (1.5)	1,133 (97.1)	4.60	0.63	4
5. ความสะอาดของห้องน้ำ-ห้องส้วม	18 (1.5)	31 (2.7)	1,115 (95.8)	4.55	0.66	6
6. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	14 (1.2)	33 (2.8)	1,116 (96.0)	4.55	0.65	5
7. มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ	18 (1.5)	42 (3.6)	1,105 (94.8)	4.50	0.68	7
8. สื่อ สิ่งพิมพ์แนะนำสถาบัน การรักษาพยาบาลหรือความรู้ต่างๆ เช่น แผ่นพับ เอกสาร	18 (1.5)	59 (5.1)	1,086 (93.4)	4.49	0.70	8
9. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ-ห้องส้วม จุดบริการน้ำดื่ม	28 (2.4)	58 (5)	1,077 (92.6)	4.47	0.75	9
10. ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยบริการ	66 (5.7)	60 (5.2)	1,035 (89.1)	4.37	0.89	10

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรายด้าน พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้านอยู่ระดับมากที่สุด ผู้รับบริการพึงพอใจมากเป็นลำดับที่ 1 คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกค่าเฉลี่ย 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม พบว่าได้รับบริการ/รักษา ที่ตรงตามความต้องการ (รักษาหาย หรืออาการเจ็บป่วยดีขึ้น) ค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 ความพึงพอใจได้รับการ/การรักษา ที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 และ ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อ

ตารางที่ 6 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งพบว่า อายุมีผลต่อคะแนนความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการ โดยที่ กลุ่มอายุ 51-60 ปี มีระดับการให้บริการต่ำกว่า 31-40 ปี และต่ำกว่า กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ที่มีความพึงพอใจสูงมีโอกาสจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่ สถาบัน NKC

วิจารณ์

การวิจัยนี้พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการส่องกล้องของสถาบัน NKC รายชื่อ รายด้าน และภาพรวม พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ทุกหัวข้อโดยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคือ ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับ (Wanjau, Muiruri, Ayodo (2012); Makarem, Jalil, et al. (2016)) และความพึงพอใจในงานวิจัยนี้สูงกว่าในรายงานก่อนหน้านี้ในประเทศไทย^{2,5,6}

ระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ คือแพทย์/พยาบาลมีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา ซึ่งสอดคล้องกับ Savakeviharee (2017)¹ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผล

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการส่องกล้องของสถาบัน NKC (รายด้าน)

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	ความพึงพอใจ	ลำดับที่
รายด้าน			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64 (0.53)	มากที่สุด	1
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	4.56 (0.56)	มากที่สุด	2
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.52 (0.57)	มากที่สุด	3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการส่องกล้องของสถาบัน NKC (โดยภาพรวม)

หัวข้อ	1 ไม่พอใจเลย คน (ร้อยละ)	2 ไม่พอใจ คน (ร้อยละ)	3 เฉยๆ คน (ร้อยละ)	4 พอใจ คน (ร้อยละ)	5 พอใจมาก คน (ร้อยละ)	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน)
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม						
ได้รับการ/รักษา ที่ตรงตามความต้องการ (รักษาหาย หรืออาการเจ็บป่วยดีขึ้น)	4 (0.3)	7 (0.6)	28 (2.4)	369 (31.8)	754 (64.9)	4.60 (0.60)
ได้รับการ/การรักษา ที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	3 (0.3)	7 (0.6)	21 (1.8)	370 (31.8)	761 (65.5)	4.62 (0.58)
ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของสถาบัน	4 (0.3)	6 (0.5)	21 (1.8)	360 (30.9)	773 (66.4)	4.63 (0.59)

ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยความชำนาญของบุคลากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ ด้านความด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ความสะอาดสถานที่ให้บริการโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับ Wanjau, Muiruri, Ayodo (2012); Makarem, Jalil, et al. (2016) อธิบายว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการการรักษาและความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมก็มีความสำคัญ ความสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ โดยมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลต่อคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี รองลงมาคือกลุ่มอายุ 31-40 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ Savakeviharee (2017)¹ ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลรามารามิบัติของกลุ่มตัวอย่าง ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่าอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน พบว่าผู้ใช้บริการช่วงอายุ 20-40 ปี มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ด้านระดับการศึกษาพบว่า ผู้มีระดับการศึกษาสูง มีความพึงพอใจในการใช้บริการมากกว่าผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านอาชีพ พบว่าอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ และสถานภาพ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลรามารามิบัติ

ตารางที่ 6 ปัจจัยที่มีผลต่อคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัย	คะแนนความพึงพอใจในภาพรวม ค่ามัธยฐาน (IQR)	ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	p-value
เพศ			0.271
ชาย	5 (4,5)	4.59 (0.64)	
หญิง	5 (4,5)	4.65 (0.55)	
อายุ (ปี)			0.0039
18-20	5 (4,5)	4.65 (0.56)	
21-30	5 (4,5)	4.54 (0.71)	
31-40	5 (4,5)	4.70 (0.54)	
41-50	5 (4,5)	4.57 (0.65)	
51-60	5 (4,5)	4.56 (0.56)	
มากกว่า 60	5 (4,5)	4.71 (0.49)	
สถานภาพ			0.826
โสด	5 (4,5)	4.63 (0.60)	
สมรส	5 (4,5)	4.62 (0.59)	
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5 (4,5)	4.64 (0.48)	
การศึกษาสูงสุด			0.091
ประถมศึกษา/ต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	5 (4,5)	4.70 (0.51)	
มัธยมศึกษาตอนต้น	5 (4,5)	4.68 (0.49)	
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	5 (4,5)	4.65 (0.49)	
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	5 (4,5)	4.60 (0.62)	
ปริญญาตรี	5 (4,5)	4.58 (0.63)	
สูงกว่าปริญญาตรี	5 (4,5)	4.70 (0.56)	
อาชีพประจำ			0.102
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5 (4,5)	4.61 (0.64)	
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	5 (4,5)	4.52 (0.66)	
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	5 (4,5)	4.74 (0.44)	
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	5 (4,5)	4.63 (0.59)	
นักเรียน/นักศึกษา	5 (4,5)	4.47 (0.73)	
รับจ้างทั่วไป	5 (4,5)	4.70 (0.46)	
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	5 (4,5)	4.66 (0.49)	
เกษตรกร/ประมง	5 (4,5)	4.58 (0.58)	
ว่างงาน	5 (4,5)	4.65 (0.55)	
อื่น ๆ	5 (5,5)	4.76 (0.45)	
สิทธิการรักษาพยาบาล			0.176
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5 (4,5)	4.63 (0.56)	
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	5 (4,5)	4.69 (0.49)	
ประกันสังคม	5 (4,5)	4.55 (0.64)	
ชำระเอง (เงินสด)	5 (4,5)	4.49 (0.88)	
การมารับบริการครั้งนี้			0.406
ครั้งแรก	5 (4,5)	4.64 (0.57)	
มากกว่า 1 ครั้ง	5 (4,5)	4.61 (0.60)	
ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่ สถาบันนี้หรือไม่			0.009
แนะนำ	5 (4,5)	4.64 (0.57)	
ไม่แนะนำ	4 (4,5)	4.36 (0.86)	

สรุป

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการส่องกล้องของสถาบัน NKC พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ด้าน

กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ ขั้นตอนการบริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน รองลงมาคือ การให้ข้อมูล/รายละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ แพทย์/พยาบาล มีความ

เชี่ยวชาญและมีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยตรง สามารถนำด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ไปพัฒนาหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการการส่องกล้องของสถาบัน NKC ทำให้ได้ทราบความสำคัญของปัจจัยที่อาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้มารับบริการพบว่าระดับความพึงพอใจ ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่ม และความเพียงพอของที่นั่งรอคอยบริการ ซึ่งอยู่ในระดับน้อยที่สุด มาพัฒนาและปรับปรุงให้มีความเพียงพอต่อผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

1. Savakeviharee N. Factor affecting Ramathibodi Hospital consumer satisfaction. [Thesis]. Bangkok: Thammasat University; 2017.
2. Pongmahueng N. Factors Affecting Customer Satisfaction: The Case of Fort Senanarong Hospital [Thesis]. Songkhla: Prince of Songkla University; 2020.
3. Benjamin J. Beyond doer and done to: recognition theory, intersubjectivity and the third. London: Routledge; 2018 doi: 10.4324/9781315437699.
4. Ash E, MacLeod WB. Intrinsic motivation in public service: Theory and evidence from state supreme courts. J Law Econ 2015;58:863-913.
5. Trakulboonnate N. The satisfaction of out-patient department service in The Princess Mother Navuti Hospital. J Police Nurs 2017;9:64-74.
6. Posomboon K, Onsri P. The association between factors and clients' satisfaction toward Computer Tomography unit service Phramongkutklao Hospital. J Royal Thai Army Nurs 2015;16:30-40.
7. Leungnarutai W. Expectations and behaviour of physical therapy outpatients on the standard of physical therapy services. Hua Hin Hospital. Hua Hin Sook Jai Klai Kangwon J 2018;3:72-84.
8. Sataporn N. Factors affecting customer satisfaction Wangnoi Hospital Phra Nakhon Si Ayutthaya. [homepage on Internet]. Phra Nakhon Si Ayutthaya: Ayutthaya Provincial Health Office; 2023 [cited 2022 May 12]. Available from: <https://ayo.moph.go.th/main/index.php?mod=MultiForms&id=9b63f95fd1406f43e2c0549d6479c8c>
9. Wayne WD. Biostatistics: a foundation of analysis in the health sciences. 6th ed. New York: John Wiley&Sons; 1995.
10. Ngamjarus C, Chongsuvivatwong V. n4Studies: sample size and power calculations for android. Songkhla: The Royal Golden Jubilee Ph.D. Program - The Thailand Research Fund&Prince of Songkla University; 2014.