

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
The Satisfaction of Out-Patients Department Service in
The Suddhavej hospital, Faculty of Medicine, Mahasarakham University

นภาพร บุตรมัตย์
Napaporn Bootmat
คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
Faculty of Medicine, Mahasarakham University

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ศึกษาในผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการทางด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในช่วงเดือน สิงหาคม – ตุลาคม 2566 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) จำนวน 391 คน เครื่องมือที่ใช้ ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ข้อมูลเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก

ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอก เห็นใจผู้มารับบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และพบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช รองลงมาคือ รู้สึกมีความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลสุทธาเวช

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก, โรงพยาบาลสุทธาเวช

Abstract

A study of the satisfaction of service recipients with the services of the outpatient department of Suddhavej Hospital, Faculty of Medicine Mahasarakham University. The objective is to study the satisfaction of service recipients with the services of the outpatient department. This is a descriptive research study on outpatients who come to use the medical services of Suddhavej Hospital, Faculty of Medicine Mahasarakham University during August - October 2023. Simple random sampling method: 391 people. The tools used include Part 1, a personal data recording form, including information on gender, age, marital status, and highest level of education attained. Average monthly income and Part 2: Questionnaire on customer satisfaction with the outpatient department's services.

The results of the study found that service recipients had overall opinions on the hospital's service quality factors at a moderate level. Considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average was the aspect of providing confidence to those receiving services, followed by the aspect of reliability and trustworthiness. In terms of responding to the needs of service recipients and understanding and empathy sympathize with those who receive services. The aspect with the last average value is the concreteness of the service and it was found that service recipients had a high level of satisfaction with the services of Suddhavej Hospital, Faculty of Medicine Mahasarakham University as a whole is at a high level. When considering each item, it was found that the item with the highest mean value was satisfaction with the service quality of Suddhavej Hospital, followed by feeling satisfied with Suddhavej Hospital.

Keywords: satisfaction, outpatient department service, Suddhavej Hospital

บทนำ

การขับเคลื่อนระบบการให้บริการสุขภาพด้วยกระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติควบคู่กัน และสอดคล้องกับเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, 2560) ในด้านสุขภาพเน้นความเชื่อมโยงให้สามารถนำสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมโดยมีหลักการด้านสาธารณสุขที่สำคัญ คือ ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาเพื่อให้คนไทยมีสุขภาพที่ดี ร่วมกับมีกรอบเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) โดยมีปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุข ตามธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 2 เป็นกรอบแนวทางแผน ระยะ 20 ปี ด้านสาธารณสุข เพื่อวางฐานรากของระบบสุขภาพในระยะ 5 ปี (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2566; เนตรเพชรรัตน์ ตระกูลบุญเนตร, 2560) โดยมีเป้าหมายสำคัญในการให้บริการสุขภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และสร้างระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐาน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม ตลอดจนขยายความครอบคลุมและยกระดับคุณภาพของหน่วยบริการทุกระดับให้มีศักยภาพรองรับการเข้าถึงบริการของประชาชนทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม สร้างความสัมพันธ์ที่ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมมุ่งเน้นการสร้างหลักประกัน และการจัดบริการที่ครอบคลุมเป็นธรรม (รัชนี้ หลงสวาสดี, 2562)

การบริการทางด้านสุขภาพ นับได้ว่าเป็นสิทธิของประชาชนขั้นพื้นฐานที่พึงจะได้รับอย่างเท่าเทียมกัน ด้วยมาตรฐานที่มีคุณภาพ โรงพยาบาลจึงถือได้ว่าเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในการให้บริการประชาชนเมื่อมีการเจ็บป่วย การให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก (Out Patient Department : OPD) ถือเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงพยาบาลเพราะผู้ป่วยแต่ละรายต้องผ่านจุด บริการนี้เพื่อจะได้รับการตรวจวินิจฉัย ก่อนที่จะเข้าพักรักษาหรือหลังจากออกจากโรงพยาบาล และต้องมาติดตาม ผลการรักษาพยาบาลซ้ำ ซึ่งถือเป็นจุดบริการด่านแรกของโรงพยาบาล (อัศรณี รักดีวงศ์, 2561) โดยมีงานหลัก คือ การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ซึ่งครอบคลุมในด้านการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน และฟื้นฟูสภาพ ในส่วนของกิจกรรมการให้บริการผู้ป่วยนั้น เน้นการอำนวยความสะดวก การต้อนรับ การคัดกรอง การจัดลำดับคิวเข้าตรวจ การป้องกันอันตรายขณะรอตรวจ การตรวจโรคทั่วไปหรือโรคเฉพาะทาง การส่ง ผู้ป่วยฉุกเฉินไปห้องผ่าตัดเล็ก ห้องฉีดยาห้องทำแผล การให้ข้อมูลกับผู้ป่วยมารับบริการ และญาติผู้ป่วย เกี่ยวกับการเจ็บป่วย บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพเพื่อให้ผู้รับบริการทราบวิธีการปฏิบัติต่อตนเองได้อย่าง ต่อเนื่องเมื่อกลับบ้านตลอดจนการส่งผู้รับบริการปรึกษาหารือระหว่างแผนกและส่งต่อผู้รับบริการไปรักษาพยาบาล ยังหน่วยงานอื่น (รัชนี้ หลงสวาสดี, 2562)

โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นโรงพยาบาลของรัฐ ที่ เปิดให้บริการรักษาพยาบาลทั้งในแผนกผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ป่วยนอกที่มีจำนวนมากที่เข้า รับบริการ ทั้งในแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูกและข้อ กุมารเวชกรรม สูติรีเวชกรรม จักษุ ทันตกรรม เป็นต้น จากสถิติย้อนหลังผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ในปี 2565 จำนวน 117,372 คน จำนวนเฉลี่ย/เดือน 19,562 (เวชระเบียนโรงพยาบาลสุทธาเวช, 2566) โรงพยาบาลสุทธาเวชได้ตระหนักถึง ความสำคัญของการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี โดยมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการอยู่ เสมอ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ แต่อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ยังได้รับข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการอยู่เสมอ โดยการแสดงความ คิดเห็น ผ่านช่องทางต่าง ๆ ส่วนใหญ่ที่พบ ได้แก่ ระบบการให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่มีอัธยาศัย ที่ดี แพทย์และพยาบาลไม่เอาใจใส่เท่าที่ควร อาคาร สถานที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น อีกทั้งเมื่อผู้ป่วยเข้ารับ การรักษาภายในโรงพยาบาลแล้ว ส่วนใหญ่มักจะมีผลความวิตกกังวลเกี่ยวกับอาการและความรุนแรงของโรค ไม่

กล้าซักถามแพทย์และพยาบาล ทำให้ผู้ป่วยเกิดความตึงเครียด อีกทั้งไม่คุ้นเคยกับสถานที่สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล การรักษาพยาบาลจากแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ในโรงพยาบาลขาดความเป็นกันเอง ซึ่งถ้าหากผู้ป่วยได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ ก็น่าจะเป็นการช่วยลดความเครียด ทางด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ หากการรักษาพยาบาลใช้เวลาที่สั้น ผู้ป่วยและญาติก็จะสามารถกลับไปประกอบอาชีพได้เร็ว และเกิดความประทับใจในบริการที่ได้รับ

ผู้วิจัยในฐานะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และรับผิดชอบการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์กร รับผิดชอบตัวชี้วัดในเรื่องความพึงพอใจผู้ป่วยนอกร่วมกับทีมพัฒนาด้านหน้า/แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการทางด้านการแพทย์ของโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) โดยใช้สูตร Taro Yamane กำหนดความคลาดเคลื่อนในการประมาณสัดส่วนไม่เกิน 5 % ที่ค่าความเชื่อมั่น 95% confidence interval จำนวน 391 คน

ระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม-มิถุนายน 2566

พื้นที่การศึกษา คือ โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการ ขออนุมัติเก็บข้อมูลจากผู้บังคับบัญชาโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยในวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อทำการเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ป่วย และญาติแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. ภายหลังได้รับการอนุมัติได้เข้าพบกลุ่มตัวอย่าง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง ที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งผู้วิจัยทำการสอบถามข้อมูลด้วยตนเอง เวลาราชการ ช่วงเช้า 8.00 – 16.00 น. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างที่สามารถอ่านออกเขียนให้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้จะขออนุญาตให้ผู้วิจัยอ่านแบบสอบถามและลงบันทึกข้อมูลให้แก่กลุ่มตัวอย่าง

4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมของโรงพยาบาล ผู้วิจัยได้ประสานไปเพื่อขอข้อมูลดิบ File Excel เฉพาะข้อมูลของโรงพยาบาลโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มาวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอผู้บริหาร และจัดทำรายงานการวิจัยฉบับนี้

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่ใช้ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ข้อมูลเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของ นาฏสิริ ผ่องมิ่งษ์ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวน 4 ข้อ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ จำนวน 4 ข้อ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ จำนวน 4 ข้อ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ จำนวน 4 ข้อ และ 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ จำนวน 4 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามแบบของลิเกิร์ต ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	หมายความว่า	พึงพอใจ มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทั้งนี้เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่เก็บรวบรวมซึ่งวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ชี้แจงการทำวิจัย พร้อมจัดทำเอกสารยินยอมเข้าร่วมการวิจัยที่ผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และดำเนินการขั้นตอนและการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างตามมาตรฐานการดำเนินการ

ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะบุคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67 มีอายุจำนวนมากที่สุดอยู่ในช่วง 30 - 39 ปี ร้อยละ 42 สถานภาพสมรส มากที่สุดร้อยละ 66 ศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 มากที่สุดร้อยละ 34 และส่วนใหญ่มีสิทธิการรักษาบัตรประกันสุขภาพ ร้อยละ 54.83

2. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$, S.D.= 0.909) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{x} = 3.72$, S.D.= 0.865) และส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 3.25$, S.D.= 0.886)

ตาราง 1 ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (n = 391)

การให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.25	0.88	ปานกลาง
สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสุทธาเวช มีความเหมาะสม ในการเดินทางมารับบริการ	3.31	0.88	ปานกลาง
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องพักรักษาผู้ป่วย ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร	3.24	0.85	ปานกลาง
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ	3.21	0.90	ปานกลาง
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.21	0.88	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.68	0.84	มาก
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.64	0.83	มาก
ค่ายา เวชภัณฑ์ อุปกรณ์มีราคาเหมาะสม	3.70	0.84	มาก
มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	3.70	0.84	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	3.66	0.89	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ	3.65	0.88	มาก
เจ้าหน้าที่พยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	3.61	0.86	มาก
แพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการคนไข้ได้อย่างทั่วถึง	3.66	0.89	มาก
เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับผู้รับบริการขณะปฏิบัติงาน	3.72	0.86	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	3.30	0.92	ปานกลาง
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ	3.72	0.86	มาก
แพทย์และเจ้าหน้าที่มีการตรวจวินิจฉัยอย่างละเอียด	3.71	0.85	มาก
แพทย์และเจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญให้บริการอย่างมืออาชีพ	3.74	0.86	มาก
แพทย์และเจ้าหน้าที่ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีอยู่เสมอ	3.80	0.84	มาก
แพทย์และเจ้าหน้าที่ มีการบริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3.66	0.89	มาก

การให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ	3.44	0.88	ปานกลาง
แพทย์และเจ้าหน้าที่ ให้ความสนใจที่จะดูแลรักษาด้วยความ เอื้ออาทรเสมอ	3.58	0.83	มาก
เจ้าหน้าที่รู้จักและสามารถจดจำผู้มารับบริการได้	3.28	0.91	ปานกลาง
สามารถติดต่อได้ง่ายเมื่อเกิดปัญหาหรือต้องการนัดหมาย	3.30	0.92	ปานกลาง
มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น	3.61	0.86	มาก
แบบสอบถามเป็นต้น			

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$, S.D.= 0.865)

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของนางสุริ ฝ่องมิ่งษ์ (2563) ได้ศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ พบว่าความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลสูงสุดด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ เนื่องจากปัจจัยต่อคุณภาพการบริการคือการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัย สร้างความมั่นใจว่าได้รับบริการที่ดี

เมื่อพิจารณารายด้าน ดังนี้

1.1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสุทธาเวชด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสุทธาเวช มีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต พบว่าความพึงพอใจด้านการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการมากที่สุด จะเห็นได้ว่าสถานที่ตั้งและการเข้าถึงบริการแสดงถึงความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการต้องการความปลอดภัยทั้งชีวิตทรัพย์สินและบริการ

1.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสุทธาเวชด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่ายา เวชภัณฑ์ อุปกรณ์มีราคาเหมาะสม และมีความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา สอดคล้องกับ

การศึกษาของวัลภา ยัมปราโมทย์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนกรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือพระราม 2 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการมากที่สุดคือคุณภาพยาที่ได้รับตรงตามโรคที่มารักษาอย่างถูกต้อง และค่ารักษาพยาบาลถูกต้องเหมาะสมกับโรคที่มารักษา จะเห็นว่าความจริงใจ (Sincerity) ผู้ให้บริการจะต้องให้ความจริงใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่หวังแต่เพียงผลประโยชน์จากการทำธุรกิจ เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาเกิดขึ้นจะต้องให้ความช่วยเหลือแนะนำและมีความจริงใจที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

1.3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสุทธาเวชด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับผู้รับบริการขณะปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของเนตรเพชรธรรม์ ตระกูลบุญเนตร (2560) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวลติสมเด็ญยา พบว่าด้านอธยาศัยไมตรีในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการพึงพอใจของการตอบสนองความต้องการโดยเริ่มจากเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับผู้รับบริการขณะปฏิบัติงาน เช่น การยื่นบัตรเพื่อเข้ารับการตรวจรักษา การติดต่อประสานเพื่อเข้าตรวจ การติดต่อประสานเพื่อรับยา เป็นต้น จากตัวอย่างสถานการณ์ดังกล่าวถ้าเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการก็จะรู้สึกพึงพอใจและเห็นว่าตนเป็นบุคคลสำคัญที่เข้ามาใช้บริการ

1.4 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสุทธาเวชด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แพทย์และเจ้าหน้าที่ มีกริยาท่าทางและมารยาทที่ดีอยู่เสมอ สอดคล้องกับการศึกษาของนิพนธ์ ฐานะพันธุ์ (2560) ศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลหัวไทร พบว่าความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดการใช้น้ำเสียงในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จะเห็นว่าความประณีตเรื่องบริการ (Neat and Nice) งานบริการเป็นงานที่ต้องทำความประณีตและความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ งานบริการควรหลีกเลี่ยงการทำงานในลักษณะที่มีคุณภาพต่ำเพราะจะทำให้เกิดปัญหา งานบริการที่ดีต้องมีมาตรฐานและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับว่าเป็นบริการระดับมืออาชีพ

1.5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสุทธาเวชด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของอัครณี ภักดีวงศ์ (2561) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก พบว่า ผู้เข้ารับบริการแผนกบริการชุมชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจการให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล และพยาบาลเปิดโอกาสให้สอบถามข้อข้องใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือให้ตัดสินใจเลือกการรักษาที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด จะเห็นว่าเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็น (Open Minded) ผู้ที่ทำงานให้บริการจะต้องเปิดใจกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำต่าง ๆ จากผู้ที่เกี่ยวข้องการรับฟังความคิดเห็นจากคนอื่น ๆ จะทำให้เราได้ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการให้ดีและเหมาะสมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลสุทธาเวช รองลงมาคือ รู้สึกมีความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลสุทธาเวช สอดคล้องกับการศึกษาของรัชนี้ หลงสวัสดิ์ (2562) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะเห็นว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการให้บริการของบุคคลหรือเจ้าหน้าที่มากกว่าโรงพยาบาล เนื่องจากบุคคลคือด่านแรกที่ได้รับบริการสัมผัสและได้รับการช่วยเหลือและดูแลอย่างจริงใจ เช่น เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยามารยาท เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอการนำไปใช้ในการให้บริการ

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ให้มีการจัดทำป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน หาได้ง่าย ป้ายบอกตำแหน่งไม่ซับซ้อน ผู้มารับบริการไม่สับสนเพราะป้ายบอกจุดบริการมีความสำคัญในการเดินทางไปยังจุดหมายเป็นอย่างยิ่ง หรือจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ที่สามารถเห็นได้ชัดเจน เป็นจุดเด่นที่สะดวกต่อผู้รับบริการในการทำความเข้าใจขั้นตอนหรือจุดรับบริการ

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ

1.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความสะดวกต่อการเข้ารับบริการ การให้บริการอย่างทันเวลา คือการให้บริการทางการแพทย์ตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการมีความจำเป็นเร่งด่วนต้องการใช้บริการ ผู้ให้บริการควรบริการให้รวดเร็วทันเวลา ใช้เวลาน้อยในขั้นตอนการประสานงานหรือจุดรอบริการแต่ละจุด ไม่รอนาน ขั้นตอนไม่ซับซ้อน

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ผู้รับบริการทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

1.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่สามารถจดจำผู้มารับบริการกล่าวทักทายด้วยมิตรไมตรีที่ดี ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกมีความสำคัญ รู้สึกถึงการบริการดุจญาติมิตร ส่งผลต่อความประทับใจที่ได้มาใช้บริการ จนอยากกลับมาใช้บริการซ้ำ หรือมีคุณค่ามีความภาคภูมิใจของผู้มารับบริการเพราะทำให้เขาได้รับการยกย่องและยอมรับในสังคมเหมาะสมกับเกียรติยศ ศักดิ์ศรีบริวารมีและตำแหน่งหน้าที่ในสังคม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลที่เป็นเครือข่ายเดียวกัน เป็นการวัดระดับความแตกต่างด้านคุณภาพและความพึงพอใจในการบริการ

2.2 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่เน้นรายละเอียด มากยิ่งขึ้น เช่น ด้านการแพทย์เฉพาะทาง รวมถึงศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ เช่น ระบบเทคโนโลยีทางการแพทย์ให้มีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาระบบการให้บริการของโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการและการบริหารจัดการของแผนกผู้ป่วยนอก ระหว่างโรงพยาบาลในระดับเดียวกัน หรือรัฐบาลกับเอกชน

2.4 ควรศึกษาความต้องการ ของผู้มารับบริการในเชิงลึกเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการบริการ

2.5 การวิจัยศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ หากต้องการข้อมูลเชิงลึกที่มีความเฉพาะเจาะจง จึงควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นต้น เพื่อให้ทราบเหตุผลที่ทำให้ปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- นาฏสิริ ผ่องมิ่งษ์. (2563). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นิพนธ์ ฐานะพันธ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของภาครัฐ : กรณีศึกษาการให้บริการของโรงพยาบาลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 7(1), 201 – 214.
- เนตรเพชรธรรมี ตระกูลบุญเนตร. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวลติสมเด็ญยา. วารสารพยาบาลตำรวจ, 9(2), 64 – 74.
- รัชนี หลงสวาสดี. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า. วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล, 4(3), 70 – 71.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วัลภา ยิ้มปราโมทย์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาลเอกชนกรณีศึกษาโรงพยาบาลในเครือพระราม 2. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- เวชระเบียนโรงพยาบาลสุทธาเวช. (2566). สถิติผู้มีรับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสุทธาเวช.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2566). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566 – 2570. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2566 จาก <https://spo.moph.go.th/>
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. (2560). แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564). สืบค้นเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2566 จาก <https://dmsic.moph.go.th/>

อัครณี รักดีวงษ์. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยในและงานบริการในชุมชนประจำปีงบประมาณ 2561. วิทยาสตรบัณฑิต สาขาสถิติ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.