

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

พรฤทัย บุญพรม* สุรเดช สำราญจิตต์

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย 10240

*อีเมลผู้รับผิดชอบบทความ E-mail: mamaka1725@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่ที่เคยมารับบริการงานผู้ป่วยนอก จำนวน 311 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการภาพรวมมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.871$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.667$) ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.828$) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.801$) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.788$) และด้านความเห็นอกเห็นใจ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.862$)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ผู้ป่วยนอก คุณภาพการให้บริการ

Factors Related to Satisfaction of Outpatients of Lomkao Crown Prince Hospital, Lomkao District, Phetchabun Province

Pornrutai Boonprom* Suradej Samranjit

Faculty of Public Health Ramkhamhaeng University, Bangkok, Thailand 10240

*Corresponding author E-mail: mamaka1725@gmail.com

Abstract

This descriptive research aimed to study 1) the satisfaction level of outpatients of Lomkao Crown Prince Hospital, Lomkao District, Phetchabun Province, and 2) the factors related to the satisfaction of outpatients of Lomkao Crown Prince Hospital, Lomkao District, Phetchabun Province. The sample consisted of 311 participants, including both residents within and outside the service area, who had previously utilized outpatient services. The research instrument was a questionnaire consisting of personal factors, service quality factors, and satisfaction of outpatients. The reliability of the whole questionnaire was 0.98. Data were analyzed using frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and correlation using Pearson's product moment correlation coefficient, with a statistical significance level of 0.05. The study results found that the overall service quality factor was significantly related to the satisfaction level of outpatient service recipients at a statistical level of 0.01 ($r = 0.871$). When considering each aspect, it was found that the tangibility of the service was significantly related to the satisfaction level of outpatient service recipients at a statistical level of 0.01 ($r = 0.667$). The responsiveness of service needs was significantly related to the satisfaction level of outpatient service recipients at a statistical level of 0.01 ($r = 0.828$). The reliability of service provision was significantly related to the satisfaction level of outpatient service recipients at a statistical level of 0.01 ($r = 0.801$). The confidence building for service users was significantly related to the satisfaction level of outpatient service recipients at a statistical level of 0.01 ($r = 0.788$). The compassion aspect was significantly related to the satisfaction level of outpatient service recipients at a statistical level of 0.01 ($r = 0.862$).

Keywords: Satisfaction, Outpatient, Service Quality

บทนำ (Introduction)

กระทรวงสาธารณสุขให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ เพื่อคลี่คลายปัญหา และบรรเทาเยียวยาความเดือดร้อน นโยบายมุ่งเน้น ปี 2566 กระทรวงสาธารณสุขเน้นการเสริมสร้างสุขภาพ ความแข็งแรง ให้ประชาชนมีพลังในการดำเนินชีวิตและความเข้มแข็งทางสาธารณสุข สร้างรายได้ สร้างเศรษฐกิจของประเทศ สู้เป้าหมาย ประชาชนแข็งแรง เศรษฐกิจไทยเข้มแข็ง ประเทศไทยแข็งแรง สร้างโอกาสเข้าถึงระบบบริการสุขภาพของรัฐอย่างเป็นธรรม สะดวก และรวดเร็ว พัฒนาโรงพยาบาลทุกแห่งให้เป็นโรงพยาบาลของประชาชน ที่สวยงาม สะอาด ทันสมัย ให้บริการดูญาติมิตร มีคุณภาพ ลดขั้นตอน ลดความเหลื่อมล้ำ ลดค่าใช้จ่าย ด้วยพลังงานทดแทน เพิ่มศักยภาพโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์ ให้พร้อมต่อการรักษาขั้นสูง ปรับเปลี่ยนการสื่อสารสุขภาพให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ถูกต้อง ปลอดภัย และทันสมัย (Ministry of Public Health, 2022)

โครงการ Care D+ กระทรวงสาธารณสุข จัดอบรมการสื่อสารอย่างเข้าใจในภาคการดูแลสุขภาพ ร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อยกระดับคุณภาพการสื่อสารในภาคการดูแลสุขภาพ อบรมบุคลากรสาธารณสุขให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการสื่อสารมากขึ้น ซึ่งจะช่วยลดความไม่เข้าใจหรือความขัดแย้งระหว่างกันลงได้ จะเห็นได้ว่าปัจจุบันมีการร้องเรียนโรงพยาบาลรัฐหลายแห่งตามที่เป็นข่าวในสื่อต่าง ๆ มากมาย เพราะระบบร้องเรียนเข้าถึงง่ายมากขึ้น เกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย ทั้งเชิงโครงสร้าง บุคลากรระบบงาน และความคาดหวังของผู้รับบริการ ประเด็นที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดในโรงพยาบาลของรัฐบาล เกี่ยวข้องกับการบริการของบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ ซึ่งรวมถึงพฤติกรรม การสื่อสาร และการปฏิบัติต่อผู้ป่วย ขาดความเห็นอกเห็นใจ รองลงมาคือ ระยะเวลาความล่าช้าในการให้บริการ ขั้นตอนยุ่งยาก และความสะอาดของสิ่งแวดล้อม (Hfocus News Agency, 2023) และในปัจจุบันสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) มีแนวทางการเก็บข้อมูลความพึงพอใจ และความไว้วางใจของประชาชน ในโครงการสำรวจความพึงพอใจ และความไว้วางใจของประชาชน ต่อสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐาน HA ประจำปี 2568 เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบบริการของสถานพยาบาล ยกระดับคุณภาพการบริการที่ดีในอนาคต

ดังนั้นผู้วิจัยเป็นบุคลากรทางสาธารณสุข จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความเชื่อถือในการให้บริการ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ 4) ด้านการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ผู้มาใช้บริการ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) หรือที่รู้จักกันในชื่อ SERVQUAL เป็นทฤษฎีที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ โดยพิจารณาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการ และการรับรู้ประสบการณ์จริงที่ได้รับ ซึ่งงานผู้ป่วยนอกถือได้ว่าเป็นจุดบริการด่านแรกของโรงพยาบาล ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญ การดูแลเอาใจใส่ด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เปรียบเสมือนญาติมิตร และทำให้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริง ท้นต่อการปรับปรุงแก้ไขได้ตรงจุด รวมถึงนำผลการศึกษารั้งนี้ไป

ประยุกต์ใช้ในการประเมินมาตรฐานงานสุขศึกษา มาตรฐาน HA มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ 2568 ของโรงพยาบาล เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างความยั่งยืนให้กับระบบบริการสุขภาพ นำไปสู่การดูแลผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพ และช่วยเพิ่มกระบวนการตัดสินใจเพื่อพัฒนาโรงพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives)

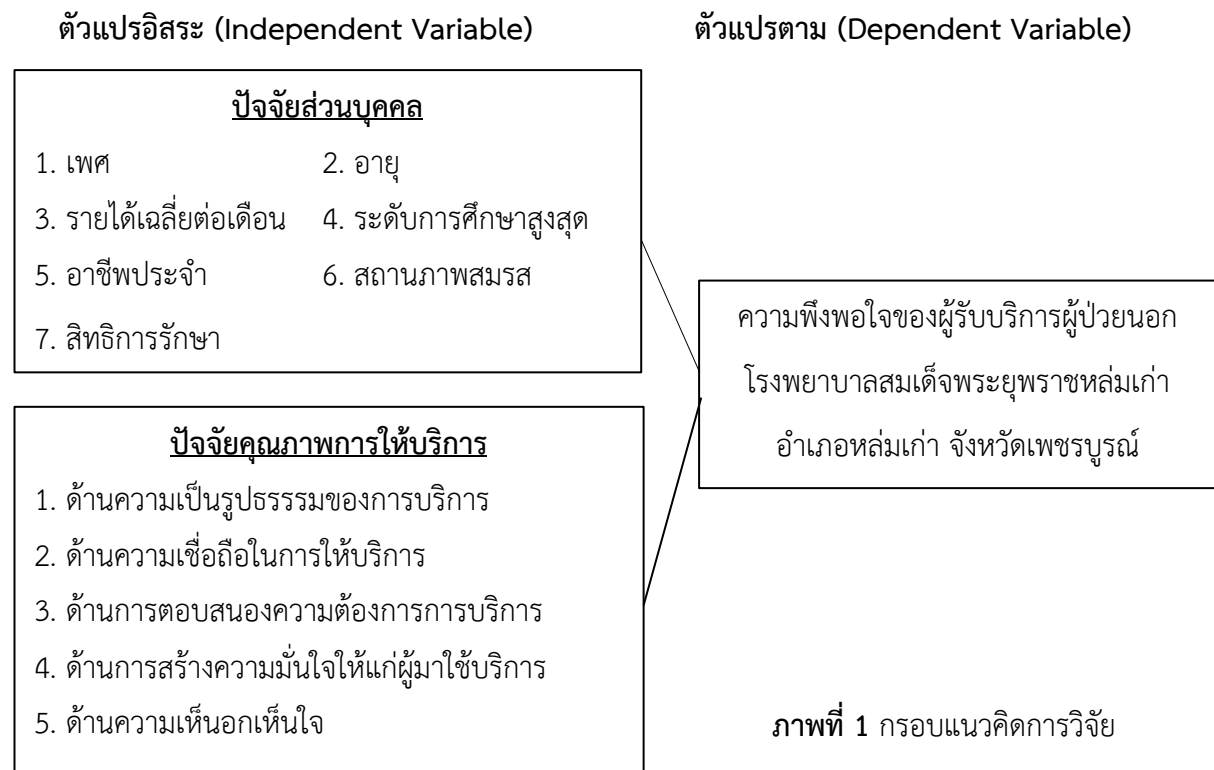
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

การศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของ Parasuraman et al. (1988) และทฤษฎีความต้องการของ Maslow (1943, as cited in Suthisansanee, 2025) (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกและศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)

ประชากร คือ ประชาชนทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่ ที่มารับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ปี พ.ศ. 2568

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่เคยมารับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ และมารับบริการระหว่างวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2568 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2568 ในวันและเวลาราชการ จำนวน 311 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Daniel (1995) ความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% โดยใช้จำนวนประชากรอ้างอิงจากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ในปี พ.ศ. 2567 เฉลี่ยเดือนละ 8,368 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนและยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 P(1 - P)}{(N - 1)d^2 + Z_{\alpha/2}^2 P(1 - P)}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรเป้าหมาย 8,368 คน

$Z_{\alpha/2}$ = ค่ามาตรฐานใต้โค้งปกติเท่ากับ 1.96

P = ค่าสัดส่วนตัวแทนเท่ากับ 0.30

D = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{8,368 (1.96)^2 0.30(1 - 0.30)}{(8,368 - 1)0.05^2 + (1.96)^2 0.30(1 - 0.30)} \\ &= 310.76 \\ &\approx 311 \text{ กลุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instruments)

การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยวิธีการใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ประกอบไปด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพประจำ สถานภาพสมรส และสิทธิการรักษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า จำนวน 40 ข้อ โดยแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีให้เลือก 5 ระดับ โดยให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว กำหนดให้แต่ละข้อมี 5 ตัวเลือก เห็นด้วยระดับมากที่สุด (5 คะแนน) เห็นด้วยระดับมาก (4 คะแนน) เห็นด้วยระดับปานกลาง (3 คะแนน) เห็นด้วยระดับน้อย (2 คะแนน) และเห็นด้วยระดับน้อยที่สุด (1 คะแนน)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า จำนวน 20 ข้อ โดยแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีให้เลือก 5 ระดับ โดยให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว กำหนดให้แต่ละข้อมี 5 ตัวเลือก มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด (5 คะแนน) มีความพึงพอใจระดับมาก (4 คะแนน) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง (3 คะแนน) มีความพึงพอใจระดับน้อย (2 คะแนน) และมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด (1 คะแนน)

การแปลผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า แบ่งเป็น 3 ระดับตามแนวคิดของ Best (1981) คือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.67-5.00) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.34 -3.66) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย 1.00 -2.33)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย (Validation of Instruments)

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยสุศึกษา 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติเพื่อการวิจัย 1 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพ 1 ท่าน จากนั้นนำไปหาค่าความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้มารับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหล่มสัก อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 30 คน แล้วนำมาตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.98 แบบสอบถามรายด้าน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86, 0.93, 0.93, 0.86 และ 0.93 ตามลำดับ และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

1. ทำหนังสือราชการขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์
2. ผู้วิจัยทำการอบรมผู้ช่วยวิจัยจำนวน 2 คน โดยชี้แจงเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัย ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเข้าพบกลุ่มตัวอย่าง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่กลุ่มตัวอย่างและขอความยินยอมในการตอบแบบสอบถาม
4. กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายการตอบแบบสอบถาม และมีเจ้าหน้าที่ดูแลการตอบแบบสอบถาม และดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามพร้อมรับกลับด้วยตนเอง
5. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ข้อมูลหาความสัมพันธ์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ โดยกำหนดค่าระดับสหสัมพันธ์จากค่า r จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 โดยใช้เกณฑ์ของ (Davies, 1971) ดังนี้

ค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.01 ถึง 0.09 มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก

ค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.10 ถึง 0.29 มีความสัมพันธ์กันต่ำ

ค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.30 ถึง 0.49 มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

ค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.50 ถึง 0.69 มีความสัมพันธ์กันสูง

ค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.70 ถึง 1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

จริยธรรมการวิจัย (Research Ethics)

การศึกษานี้ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ตามหนังสือรับรองเลขที่ 037/2568 รหัสโครงการวิจัยที่ CPH-EC-034/2568 ฉบับที่ 1 ลงวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2568 ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการเก็บข้อมูล และสิทธิของกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยในครั้งนี้ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลให้เกิดความเสียหายแก่กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ศึกษาจะนำเสนอในภาพรวม เพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

ผลการวิจัย (Results)

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ คือ กลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 311 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 68.49 เพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 31.51 อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 60 ปีขึ้นไป จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ

33.12 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ในช่วงน้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 47.91 ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับประถมศึกษา จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 56.59 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 45.66 สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 61.74 และส่วนใหญ่สิทธิการรักษาบัตรทอง จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 81.95

1.2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ เมื่อพิจารณาในระดับเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่วนใหญ่อยู่ระดับสูง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 86.80 ระดับปานกลาง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 (Mean = 4.42, S.D. = 0.56) ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ ส่วนใหญ่อยู่ระดับสูง จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 90.40 ระดับปานกลาง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 ระดับต่ำจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 (Mean = 4.41, S.D. = 0.51) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ระดับสูง จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 94.90 ระดับปานกลาง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 (Mean = 4.48, S.D. = 0.49) ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ระดับสูง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 86.80 ระดับปานกลาง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ระดับต่ำจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30 (Mean = 4.46, S.D. = 0.56) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ส่วนใหญ่อยู่ระดับสูง จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 89.40 ระดับปานกลาง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60 (Mean = 4.50, S.D. = 0.53) และความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่อยู่ระดับสูง จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 92.60 ระดับปานกลาง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 (Mean = 4.49, S.D. = 0.50) ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก (n = 311)

ระดับปัจจัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
สูง (คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00)	270	86.80
ปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67)	41	13.20
ต่ำ (คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33)	0	0.00
Mean = 4.42, SD = 0.56, Min = 3.00, Max = 5.00		
ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ		
สูง (คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00)	281	90.40
ปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67)	29	9.30
ต่ำ (คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33)	1	0.30
Mean = 4.41, SD = 0.51, Min = 1.00, Max = 5.00		

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับปัจจัยคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก (n = 311) (ต่อ)

ระดับปัจจัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ		
สูง (คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00)	295	94.90
ปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67)	16	5.10
ต่ำ (คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33)	0	0.00
Mean = 4.48, S.D. = 0.49, Min = 3.00, Max = 5.00		
ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ		
สูง (คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00)	270	86.80
ปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67)	40	12.90
ต่ำ (คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33)	1	0.30
Mean = 4.46, S.D. = 0.56, Min = 1.00, Max = 5.00		
ด้านความเห็นอกเห็นใจ		
สูง (คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00)	278	89.40
ปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67)	33	10.60
ต่ำ (คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33)	0	0.00
Mean = 4.50, S.D. = 0.53, Min = 3.00, Max = 5.00		
ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก		
สูง (คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00)	288	92.60
ปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67)	23	7.40
ต่ำ (คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33)	0	0.00
Mean = 4.49, S.D. = 0.50, Min = 3.00, Max = 5.00		

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกทางบวกอยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.871$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกทางบวกอยู่ในระดับสูง ($r = 0.667$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกทางบวกอยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.828$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกทางบวกอยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.801$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกทางบวกอยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.788$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านความเห็นอกเห็นใจ

มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกทางบวกอยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.862$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก ($n = 311$)

ปัจจัย	ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก		
	r	p-value	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.667**	< 0.001	สูง
ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ	0.828**	< 0.001	สูงมาก
ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	0.801**	< 0.001	สูงมาก
ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ	0.788**	< 0.001	สูงมาก
ด้านความเห็นอกเห็นใจ	0.862**	< 0.001	สูงมาก
รวม	0.871**	< 0.001	สูงมาก

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (Discussion and Conclusion)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์ ภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.871$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งบ่งชี้ว่า เมื่อพิจารณาร่วมกันแล้ว ปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีอิทธิพลสูงมากกับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน อธิบายได้ว่า คุณภาพการให้บริการมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก แพทย์ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยพร้อมใช้งาน ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง รวดเร็ว ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความเข้าใจ เต็มใจ และเอาใจใส่เฉพาะบุคคล ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า และได้รับการดูแลอย่างดี ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกเชิงบวกของผู้ใช้บริการ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก ทางบวกอยู่ในระดับสูง ($r = 0.667$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของ Nilapat (2018) ซึ่งได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 กล่าวคือการให้บริการที่เป็นไปตามระบบมีขั้นตอน สถานที่กว้างขวางและมีป้ายสัญลักษณ์บอกทางที่ชัดเจน ทำให้ง่ายต่อการเข้าถึงแหล่งบริการ เกิดความพึงพอใจทำให้กลับมาใช้บริการซ้ำ

ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกทางบวกอยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.828$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ

การศึกษาของ Sarapaiwanit (2025) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสุขภาพที่หน่วยบริการปฐมภูมิและเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU/NPCU) ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าด้านการตอบสนองเท่าที่การแสดงออก หรือปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขภาพที่หน่วยบริการปฐมภูมิและเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU/NPCU) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความยินดีต้อนรับ แนะนำ ขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน เต็มใจให้บริการ มีความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยความสุภาพ และไม่แสดงกิริยารังเกียจ การให้บริการที่รวดเร็ว

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกทางบวกอยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.801$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของ Phongmaheung (2020) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำบริการที่สร้างความเชื่อถือให้กับผู้รับบริการ ทำให้ได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว

ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกทางบวกอยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.788$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของ Chuenaka (2017) ศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบว่า ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 กล่าวคือ เมื่อคุณภาพการบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในระดับสูงด้วย

ด้านความเห็นอกเห็นใจ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกทางบวกอยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.862$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของ Phongmaheung (2020) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 กล่าวคือ แพทย์และบุคลากรของโรงพยาบาล ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ มีการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ สามารถนำไปปรับปรุง ทำให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัย (Suggestions)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ควรจัดสรรหาเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย และพร้อมใช้งานเพิ่ม

2. ด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ ควรมีการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนบริการ เพื่อลดระยะเวลาการคอยที่สั้นลง กระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ไม่รอนานเกินไป ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น

3. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตน/ขั้นตอนการให้บริการหรือการรักษาให้เข้าใจง่าย ถูกต้องและชัดเจน

4. ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับบริการได้อย่างถูกต้อง แสดงความมั่นใจขณะให้บริการ

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ ควรมีการฝึกอบรมบุคลากร เพิ่มทักษะการสื่อสารการให้บริการที่เป็นมิตร พฤติกรรมการให้บริการ เพื่อการดูแลผู้ป่วยอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์หรือการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ผู้ป่วยใน กลุ่มผู้ป่วยเฉพาะทาง ผู้สูงอายุ หรือผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

2. ควรศึกษาตัวแปรปัจจัยด้านอื่นหรือศึกษาปัจจัยเฉพาะทาง เช่น บริบททางวัฒนธรรม ความคาดหวังต่อระบบบริการสุขภาพ หรือการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น แอปพลิเคชันนัดหมาย

3. ควรมีการวิจัยติดตามผลการพัฒนาความพึงพอใจ เพื่อประเมินคุณภาพการบริการต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ ใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการวิจัยเพิ่มเติม

References

- Best, J. W. (1981). *Research in education* (4th ed.). Prentice Hall.
- Chuenaka, P. (2017). *Service quality influencing patient satisfaction at outpatient department of Phramongkutklao Hospital* [Independent Study for Master's Degree, Mahidol University]. CMMU Digital Archive.
<https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/2271> (in Thai)
- Daniel, J. (1995). *Research methods in social sciences* (2nd ed.). Academic Press.
- Davies, J. A. (1971). *Elementary survey analysis*. Prentice Hall.
- Hfocus News Agency. (2023, November 10). *Care D+ project by the Ministry of Public Health*.
<https://www.hfocus.org/content/2023/11/28896> (in Thai)
- Ministry of Public Health. (2022, September 25). *Key Policies for Fiscal Year 2023*.
<https://spd.moph.go.th/wp-content/uploads/2022/10/paper-290922.pdf> (in Thai)



- Ninlaput, R. (2018). *Service quality and satisfaction related to customer's repurchase at Paolo Rangsit Hospital service* [Independent Study for Master's Degree, Rajamangala University of Technology Thanyaburi]. DSpace at Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/3508> (in Thai)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
<https://www.researchgate.net/publication/200827786> (in Thai)
- Phongmaheung, N. (2020). *Factors affecting customer satisfaction: The case of fort Sena Narong Hospital* [Independent Study for Master's Degree, Prince of Songkla University]. PSU Knowledge Bank.
<https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/17207/4/6110521519.pdf> (in Thai)
- Sarapaiwanit, S. (2025). Factors affecting satisfaction in using health services at primary care units and network of primary care units in Prachuap Khiri Khan Province. *Hua Hin Medical Journal*, 5(1), 86–105. <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/hhsk/article/view/277814> (in Thai)
- Suthisansanee, T. (2025). *Maslow's hierarchy of needs*. The wisdom academy.
<https://thewisdom.co/content/maslows-hierarchy-of-needs/> (in Thai)