

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลละหานทราย

อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์

Opinion of Clients to Service of LahanSai Hospital,

Amphoe LahanSai, Changwat Buri Ram

เครือวัลย์ เพชรกิ่ง¹ รชพล ศรีขาวรส²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลละหานทรายอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประชากรที่ศึกษาคือ ประชาชนผู้รับบริการโรงพยาบาลละหานทรายอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ในช่วงเดือนตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test แบบ Independent samples) และ F-test (one way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลละหานทรายในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านการประสานงานเพื่อให้บริการ ด้านข้อมูลการบริการ ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการและด้านความสะดวกที่ได้รับตามลำดับ

2. ผู้รับบริการที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลละหานทรายอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความคิดเห็นของผู้รับบริการ, การให้บริการของโรงพยาบาล

Abstract

The research purposes were to study and to compare the opinion of clients to service of LahanSai Hospital, Amphoe LahanSai, Changwat Buri Ram, classified by personal factors. The target population was the clients of LahanSai Hospital, Amphoe LahanSai, Changwat Buri Ram during October to November 2017. The sample size was 400 clients. The research instrument was the estimate rating-scale questionnaire. The analytical statistic was the percentage, mean, standard deviation, t-test (independent samples) and F-test (one way ANOVA).

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

² อาจารย์ ดร. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

The findings were:

1. The opinion of clients to service of LahanSai Hospital, AmphoeLahanSai, ChangwatBuri Ram, the overall and each aspect were the high level. For each aspect consideration by mean descending were: the service quality aspect, the service coordination aspect, the service information aspect, the hospitality of service provider aspect, the service expenditures aspect, the convenience aspect, respectively.

2. The client with difference of gender, occupation, and educational level, the overall and each aspect opinion to service of LahanSai Hospital, AmphoeLahanSai, ChangwatBuri Ram were not difference.

Keywords: client opinion, service of hospital

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

สถานการณ์ทางด้านสุขภาพของไทยในปัจจุบันจำนวนผู้ป่วยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในช่วง 15 ปีที่ผ่านมา ประชาชนในประเทศส่วนใหญ่เข้ารับการรักษายาบาลกับโรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นสัดส่วนมากที่สุดจากข้อมูลในปีพ.ศ. 2558 มีจำนวนประชาชนใช้บริการของกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุด ถึงร้อยละ 68.1 รองลงมาเป็นภาคเอกชนร้อยละ 22.6 โดยโรงพยาบาลของรัฐเป็นบริการหนึ่งที่รัฐดำเนินการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ทุกภาคส่วนซึ่งมุ่งเน้นการดูแลสุขภาพของประชาชนและบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน

กระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพอนามัยการป้องกันควบคุมรักษาโรคภัยตลอดจนการฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชนซึ่งการดำเนินงานทางด้านสาธารณสุขให้สำเร็จตามเป้าหมาย ผู้ให้บริการต้องทำงานเป็นสหวิชาชีพเช่นแพทย์ทันตแพทย์เภสัชกรพยาบาลเป็นต้นเพื่อให้การรักษาและดูแลสุขภาพประชาชนบรรลุเป้าหมายนอกจากผู้ให้บริการแล้วที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งคือผู้มารับบริการเพราะผู้มารับบริการถือเป็นผู้บริโภคด้านสุขภาพที่ต้องการได้รับการที่ดีและมีคุณภาพจากการเข้ามารับการรักษาที่โรงพยาบาลประเทศไทยได้แบ่งระดับสถานบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามระบบภูมิศาสตร์สารสนเทศ (Geographic Information System : GIS) ดังนี้

โรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการทางด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการในรูปแบบการส่งเสริมป้องกันการรักษายาบาลและฟื้นฟูความเจ็บป่วยโรคต่างๆทั้งด้านร่างกายและจิตใจแก่ผู้รับบริการโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาลของประเทศไทยในปัจจุบันแบ่งออกเป็นโรงพยาบาลรัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนโดยสถานพยาบาลของรัฐหรือสถานพยาบาลของเอกชนย่อมมีหลักในการบริหารงานที่แตกต่างกันออกไปอย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นสถานพยาบาลของรัฐหรือสถานพยาบาลของเอกชนต่างก็มีความมุ่งหมายและให้ความสำคัญต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการ การได้รับการรักษาที่ดีอย่างมีคุณภาพได้รับการบริการจากบุคลากรของโรงพยาบาลที่ประทับใจย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยากกลับมาใช้บริการอีกหรือผู้รับบริการอาจบอกต่อ แนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการรักษายังสถานพยาบาลนั้นๆได้

คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการให้บริการสำหรับทุกหน่วยงาน ในทุกๆ ภาคส่วน การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและการให้บริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเมื่อผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับ ผู้รับบริการย่อมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับสูง ในทางตรงกันข้ามหาก

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวข้างต้น และผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลซึ่งเห็นความสำคัญว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ จึงสนใจศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลละหานทรายอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานด้านการให้บริการของโรงพยาบาลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ต่อไป

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสะพานทรายอำเภอสะพานทราย จังหวัดบุรีรัมย์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลละหานทราย
อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

การบริการ (Service) คือกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้นการบริการมีลักษณะเฉพาะของตัวมันเองซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในลักษณะที่เป็นรูปธรรมได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ การบริการนั้นเกิดจากความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจไมตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรมและความเสมอภาค

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชนการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอโดยเฉพาะธุรกิจทางด้านการบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดีธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั่วทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันมิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไปการบริการที่เป็นเลิศจะเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจเป็นการสะท้อนถึงผลลัพธ์ทางธุรกิจในรูปแบบของผลกำไรความชื่นชมของสังคมและเกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดีต่องานบริการที่โดดเด่นและแตกต่างรวมทั้งสร้างความผูกพันในการให้บริการในระยะยาวสร้างประสบการณ์ที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจได้ย่อมจะทำให้องค์กรนั้นได้ใจจากลูกค้าและรักษากลุ่มลูกค้าเหมือนเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของเขา

การบริการของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลเป็นองค์การที่ดำเนินงานด้านการแพทย์ทั้งในสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลและในชุมชน โดยมีหน้าที่ทั่วไปในการรักษาพยาบาล การพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน การบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม พัฒนาบุคลากรและการวิจัยด้านการแพทย์และสาธารณสุข และมีค่านิยมทั่วไปที่เน้นการให้บริการที่มีคุณธรรม มีคุณภาพ และให้ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยงานของโรงพยาบาลจำแนกเป็นงานบริการ งานสนับสนุนงานบริการ งานพัฒนา และงานบริหารโรงพยาบาลงานบริการของโรงพยาบาลเป็นงานหลักที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาลที่ให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และประทับใจ ซึ่งประกอบด้วยงานบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยงานบริการส่งต่อผู้ป่วยงานบริการญาติและครอบครัวของผู้ป่วยงานบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคงานบริการดูแลสุขภาพจิตและอนามัยสิ่งแวดล้อมงานบริการตรวจวินิจฉัยโรค งานบริการด้านเภสัชกรรม งานบริการด้านโภชนาการ งานบริการฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย งานบริการทันตกรรม งานบริการด้านการวิจัย งานบริการให้การศึกษาศึกษาและฝึกอบรม และงานบริการอื่น ๆ ของโรงพยาบาลงานสนับสนุนงานบริการของโรงพยาบาลเป็นงานที่ช่วยสนับสนุนและเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการของโรงพยาบาลทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งประกอบด้วยงานสนับสนุนงานบริการด้านคนด้านสิ่งของด้านเงิน ด้านวิชาการและเทคโนโลยีและงานสนับสนุนงานบริการโดยรวมงานพัฒนาโรงพยาบาลเป็นงานที่ช่วยให้งานของโรงพยาบาลเจริญก้าวหน้า ได้รับการยอมรับ และมีชื่อเสียง ซึ่งประกอบด้วยงานวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันของงานบริการ/โรงพยาบาลงานวางแผนพัฒนางานบริการ/โรงพยาบาลงานนำแผนพัฒนาไปดำเนินการงานประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนางานนำผลที่ได้จากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาไปใช้ประโยชน์งานพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของงานโรงพยาบาลงานบริหารโรงพยาบาลเป็นงานที่ช่วยให้งานของโรงพยาบาลดำเนินไปอย่างราบรื่นและสอดคล้องกัน ซึ่งประกอบด้วยงานบริหารระบบงานของโรงพยาบาลงานวางแผนปฏิบัติการของโรงพยาบาลงานจัดองค์การของโรงพยาบาลงานจัดบุคคลในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลงานอำนวยความสะดวกของโรงพยาบาลงานประสานงานของโรงพยาบาลงานรายงานของโรงพยาบาลและ งานงบประมาณของโรงพยาบาล

โดยทั่วไปโรงพยาบาลนั้น เป็นสถานที่พร้อมอุปกรณ์และบุคลากรที่ให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน ซึ่งทั้งนี้องค์การอนามัยโลก (World Health Organization-WHO) ได้ให้ความหมายของโรงพยาบาล

ไว้ว่า “Hospital is an integral part of a social and medical organization, the function of which is to provide for the population complete health care, both curative and preventive, and whose out-patient services reach out to the family in its home environment, the hospital is also a center for the training of health workers and biosocial research.” และในพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ก็ได้ให้ความหมายของสถานพยาบาลว่า หมายถึง สถานที่รวมตลอดถึงยานพาหนะ ซึ่งจัดไว้เพื่อการประกอบโรคศิลปะตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ การประกอบวิชาชีพเวชกรรมตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพเวชกรรม การประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ หรือการประกอบวิชาชีพทันตกรรมตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพทันตกรรม ทั้งนี้โดยกระทำเป็นปกติธุระ ไม่ว่าจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนหรือไม่ แต่ไม่รวมถึงสถานที่ขายยาตามกฎหมายว่าด้วยยาซึ่งประกอบธุรกิจการขายยาโดยเฉพาะ”

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนผู้รับบริการโรงพยาบาลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ในช่วงเดือนตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่มีทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นไว้ที่ 95 % และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน การศึกษาในครั้งนี้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบที (t-test แบบ Independent Samples) และ F-test (one way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลละหานทรายในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านการประสานงานเพื่อให้บริการ ด้านข้อมูลการบริการ ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการและด้านความสะดวกที่ได้รับตามลำดับ
2. ผู้รับบริการที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลละหานทรายอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ผู้รับบริการโรงพยาบาลละหานทรายอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลละหานทรายในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของดวงดาว ภูครองจิตร และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดผลการศึกษาค้นคว้าของผู้ให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมากและ

สอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์สุตา ธาตุไพบูลย์ และคณะ (2557 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

จากการศึกษาในครั้งนี้ มีผลการศึกษาเป็นรายด้านเมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย ผู้ศึกษาอภิปรายผลดังนี้

1.1 ด้านคุณภาพของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมแก่วิชาชีพ รองลงมา เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตน เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลปฏิบัติหน้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการคาดหวังสอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์สุตา ธาตุไพบูลย์ และคณะ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรและสอดคล้องกับการศึกษาของดวงดาว ภูครองจิตร์ และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดผลการศึกษาคคุณภาพของผู้ให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลด้าน ความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ

1.2 ด้านการประสานงานเพื่อให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้รับบริการขอความช่วยเหลือ รองลงมา ในกรณีมีเรื่องเร่งด่วนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจะดำเนินการให้ผู้รับบริการโดยทันที โดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และมีความยืดหยุ่นในทางปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแต่ละแผนกที่ผู้รับบริการไปติดต่อหรือขอรับบริการ มีการประสานงานกันเป็นอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาของดวงดาว ภูครองจิตร์ และคณะ (2559 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดผลการศึกษาคคุณภาพของผู้ให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลด้าน ความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสอดคล้องกับการศึกษาของธนิศา ทองมา(2557 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จำนวน 333คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประสานงานของการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมา ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ตามลำดับสอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์สุตา ธาตุไพบูลย์ และคณะ (2557 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมา คือ ด้านสถานที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3 ด้านข้อมูลการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับการศึกษาของธนิศา ทองมา(2557 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึกการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 333คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประสานงานของการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมา ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ตามลำดับสอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์สุตา ธาตุไพบูลย์ และคณะ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร

1.4 ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์สุตา ธาตุไพบูลย์ และคณะ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมา คือ ด้านสถานที่และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5 ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของผาณิตา สุขสมพร(2553 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานีการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานีผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานีโดยในภาพรวมเฉลี่ยและทุกด้านมีระดับความพึงพอใจปานกลาง หากพิจารณาลำดับความความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานีจากค่าเฉลี่ยลำดับความพึงพอใจท้ายสุดด้านห้องบัตร (ค่าเฉลี่ย=3.21)) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย =3.34) ด้านบุคลากรและห้องตรวจรักษาโรค (ค่าเฉลี่ย=3.45) และด้านห้องจ่ายยาและจุดชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย= 3.46) ซึ่งเป็นการเรียงตามลำดับจากน้อยไปมาก

1.6 ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางสอดคล้องกับการศึกษาของสุนทรีย์ ทวนหอม (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการบริการงานผู้ป่วยนอกของ

ผู้รับบริการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร ศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 337 คนที่มารับบริการช่วงเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2552 เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลเป็นแบบเลือกตอบ และส่วนแบบวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการด้านรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การทดสอบที (T-Test Independent) หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA : F-Test) และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe Method) จากการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยนอกที่เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรมีความพึงพอใจในการบริการในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและการประสานงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์สุดา ธาตุไพบูลย์ และคณะ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากร

2. จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้รับบริการโรงพยาบาลละหานทรายอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ที่มีเพศ อาชีพ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของโรงพยาบาลละหานทรายอำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับการศึกษาของผาณิตา สุขสมพร(2553 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานีการศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 323 คนโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ป่วยที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่มีการศึกษาสูงสุดถิ่นที่อยู่อาศัย อาชีพหลัก สิทธิการรักษาและรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของธนิดา ทองมา(2557 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึกการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 333คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ สถานภาพสมรส อายุระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์สุดา ธาตุไพบูลย์ และคณะ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้

1. โรงพยาบาลควรจัดบริการด้านการดูแลสุขภาพอื่นๆ แก่ผู้รับบริการในระหว่างรอพบแพทย์หรือรอขั้นตอนการบริการในขั้นตอนต่างๆ
2. โรงพยาบาลควรให้ข้อมูลด้านการดูแลสุขภาพผ่านช่องทางที่หลากหลาย และให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย
3. โรงพยาบาลควรให้ข้อมูลด้านกฎระเบียบแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางที่หลากหลาย และให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย
4. โรงพยาบาลควรจัดให้มีบริการที่ครอบคลุมและเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควบคู่กับแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
2. ควบคู่กับปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา

เอกสารอ้างอิง

- ดวงดาว ภูครองจิตร และคณะ. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. 2559.
- ทิพย์สุตา ธาตุไพบูลย์ และคณะ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทุ่งฝน อำเภอทุ่งฝนจังหวัดอุดรธานี. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. 2557.
- ผาณิตา สุขสมพร. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี. มหาวิทยาลัยปทุมธานี. 2553.
- ธนิศา ทองมา. ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลทหารผ่านศึก. ปริญญาโทพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีปทุม. 2557.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สิริยาสาสน์, 2543.
- สำนักงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ. นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแห่งชาติ. 2544 พระราชกฤษฎีกา. 2560. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพุทธศักราช 2560.