

ความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน
ของโรงพยาบาลพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

The Satisfaction of Patients and Relatives from services of In-patient
Department, Phrom Khiri Hospital Nakhon Si Thammarat Province

ณัฐกานต์ ทองรัตน์^{1,*}, เกสรารวรรณ ประดับพจน์¹ และ สุมณรัตน์ ขนอม²

Natthakan Thongrat¹, Kessarawan Pradubpoth¹ and Sumonrat Khanom²

¹โรงพยาบาลพรหมคีรี, ²สำนักงานสาธารณสุขอำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

¹Phromkhiri Hospital, ²PhromKhiri District Health Office Nakhon Si Thammarat Province

(Received: January 26, 2023; Revised: February 19, 2023; Accepted: March 2, 2023)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นวิจัยเชิงพรรณนาเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลพรหมคีรี และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลพรหมคีรี ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยในปีงบประมาณ 2565 เฉลี่ยต่อเดือน 334 คน กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากใช้โปรแกรม G*Power จำนวน 160 คน เป็นผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลพรหมคีรี ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากผู้ป่วยและญาติในช่วงเวลาที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และ 3) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้ค่า CVI เท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควร์

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลพรหมคีรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.13$, $S.D. = 0.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากมาจาก 2 ส่วน คือ การบริการของเจ้าหน้าที่ ($M = 4.26$, $S.D. = 0.57$) และการบริการทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพ ($M = 4.26$, $S.D. = 0.51$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของแพทย์อยู่ในระดับมาก ($M = 4.15$, $S.D. = 0.54$) 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ประเภทผู้รับบริการ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มากที่สุด คือ อาคารห้องพักรักษาผู้ป่วยสามัญและห้องพิเศษไม่เพียงพอ รองลงมาคือ สถานที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ไม่เพียงพอ และห้องน้ำ ห้องอาบน้ำมีไม่เพียงพอและไม่สะอาด ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลควรพิจารณาแผนพัฒนาคุณภาพอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้มีความพร้อมต่อการให้บริการและด้านสถานที่ โดยเฉพาะด้านอาคารห้องพักรักษาผู้ป่วย ห้องน้ำ และสถานที่จอดรถ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการของแผนกผู้ป่วยใน, โรงพยาบาลพรหมคีรี

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: koby2011@hotmail.co.th)

Abstract

The descriptive research aimed to: 1) study the satisfaction of patients and their relatives towards the in-patient department (IPD) services of Phrom Khiri Hospital, and 2) explore the relationships between personal factors and satisfaction. The studied population were patients who received services at the IPD in the fiscal year 2022, as well as their relatives. The G*Power program was used to calculate the sample size. Participants were 160 patients and their relatives. Simple random sampling was applied. Data were collected in December 2022. The research instrument was a questionnaire, including three parts: 1) personal factors information, 2) satisfaction towards the services of IPD, and 3) comments and suggestions. The content validity of the questionnaire was validated by three experts (CVI= 0.96). Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation and Chi-square test. The result were as follows.

1. Overall, the satisfaction of patients and relatives towards the services from IPD at the Phrom Kiri Hospital was at a high level ($M = 4.13$, $S.D. = 0.49$). When considering each part, it was found that the service behaviors of staff and professional nurses were at the highest level ($M = 4.26$, $S.D. = 0.57$ and $M = 4.26$, $S.D. = 0.51$, respectively), followed by the doctors' service that was at a high level ($M = 4.15$, $S.D. = 0.54$).

2. Type of patient, marital status, age, education level, occupation and income were statistically and significantly correlated to customers' satisfaction.

3. The additional suggestions were that the buildings for ordinary and special ward rooms were insufficient, followed by inadequate parking spaces for cars and motorcycles, and insufficient bathrooms and shower rooms.

Therefore, the hospital should consider a plan to develop the quality of medical equipment to be ready for service, and provide better facilities, especially for patient rooms, toilets and parking spaces.

Keyword: Satisfaction, In-Patient Department service, Phrom Khiri Hospital

บทนำ

ในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องก้าวไปสู่ความเป็นสากล (Internationalization) เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) ได้เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ (Srisaard, 2010) ความพึงพอใจผู้รับบริการของโรงพยาบาลตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (HA) กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ (Management System Certification Institute, 2022) เพราะความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสำคัญต่อองค์กร องค์กรจะดำรงอยู่ได้ต้องทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการ (Wongwatcharamarin, 2021) ซึ่งเป็นการดำเนินพันธกิจที่สอดคล้องกับหลักการบริหารคุณภาพตามแนวทางที่เป็นมาตรฐานสากล ที่กำหนดให้องค์กรต้องมีการวัดความพึงพอใจผู้รับบริการ (King Mongkut's University of Technology Thonburi, 2017) สำหรับการวัดความพึงพอใจผู้รับบริการ

เป็นองค์ประกอบหนึ่งของหลักการตอบสนองที่กำหนดให้ส่วนราชการทุกแห่ง ต้องมีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ (Boonyaboon, 2009) นอกจากนี้เกณฑ์คุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ก็ได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยกำหนดให้ส่วนราชการทุกแห่งมีการประเมินความพึงพอใจ (Institute for Good Governance Promotion, 2017) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดผลลัพธ์ทางการพยาบาล ให้เกิดการประเมิน เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นการให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบการบริการสุขภาพของสถานบริการและระบบการบริการสุขภาพโดยรวม (The Healthcare Accreditation Institute, 2022)

โรงพยาบาลพรหมคีรีเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง มีวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล คือ เป็นโรงพยาบาลชุมชนที่บริการได้มาตรฐาน ผู้รับบริการพึงพอใจ และมียุทธศาสตร์ คือ พัฒนาระบบบริการสุขภาพแบบบูรณาการ โดยบริหารความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายในการสร้างเสริมสุขภาพ มีการเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากร และบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีเป้าประสงค์ที่สำคัญ คือ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายและประชาชน บริหารการเงินการคลังอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และให้บริการทั้งผู้ให้และผู้รับบริการพึงพอใจ

จากสถิติผู้มารับบริการที่ติดผู้ป่วยในของโรงพยาบาลพรหมคีรีย้อนหลัง 3 ปี พบว่า ในปี พ.ศ. 2562 - 2564 มีผู้ป่วยมารับบริการในแต่ละปีจำนวน 3,199 คน, 3,387 คน และ 4,012 คน ตามลำดับ เฉลี่ยเดือนละ 266 คน, 282 คน และ 334 คน (Indicators Report, Ministry of Public Health, Bureau of Policy and Strategy, Ministry of Public Health, 2022) จากข้อมูลดังกล่าวจะพบว่า มีผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้นทุกปี และจากการเพิ่มจำนวนของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลพรหมคีรี ผู้ป่วยและญาติต่างมุ่งหวังว่า เมื่อเข้ารับการรักษาตัวที่โรงพยาบาลพรหมคีรีจะได้รับบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพสูงทุกครั้ง ดังนั้นคุณภาพของการบริการสามารถประเมินได้โดยการวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติ ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดผลลัพธ์ทางการพยาบาล ทำให้เกิดการประเมิน เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยและญาติ และเป็นการให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบการบริการสุขภาพของสถานบริการและระบบการบริการสุขภาพ การวัดความพึงพอใจจึงถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริการ สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกับผู้รับบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการอย่างดีที่สุด ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลพรหมคีรี โดยการประเมินคุณภาพของการบริการให้ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ 1) สถานที่ อาหารผู้ป่วย และอุปกรณ์ทางการแพทย์ 2) พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3) การให้บริการทางการแพทย์ของพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ 4) การให้บริการของแพทย์ ผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการต่อไป

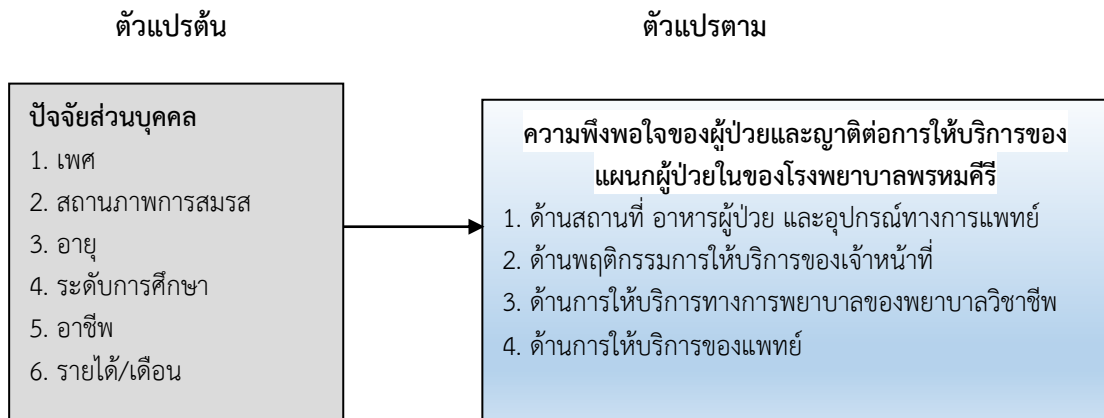
วัตถุประสงค์วิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลพรหมคีรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลพรหมคีรี

สมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการให้บริการในแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลพรหมคีรี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ป่วยและญาติที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยของโรงพยาบาลพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ในของปีงบประมาณ 2565 เฉลี่ยเดือนละ 334 คน

กลุ่มตัวอย่าง 160 คน คำนวณโดยใช้โปรแกรม G*Power โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Significance level; α) ที่ระดับ 0.05 อำนาจการทดสอบ (Power of test; $1-\beta$) เท่ากับ 0.8 ขนาดอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม (Effect size) ขนาดกลาง เท่ากับ 0.3 (Cohen, 1988) และองศาความเป็นอิสระ (Degree of freedom) = 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (Total sample size) 143 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันการสูญหายของกลุ่มตัวอย่างขณะทำการศึกษาวิจัย ได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 15 กลุ่ม ๆ ละ 21 – 22 คน (Cao, Wang, & Chen, 2015) จึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 160 ตัวอย่าง

เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Inclusion criteria) ดังนี้ 1) มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป 2) สามารถอ่านออกเขียนภาษาไทยได้ และ 3) ไม่มีการเจ็บป่วยรุนแรงที่เป็นอุปสรรคต่อการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถาม

เกณฑ์การคัดออกกลุ่มตัวอย่าง (Exclusion criteria) ดังนี้ 1) มีความบกพร่องด้านการสื่อสารที่ไม่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความผิดปกติทางการพูด และการได้ยิน และ 2) ตอบแบบสอบถามไม่ครบตามที่กำหนดไว้

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มอย่างง่ายโดยจับฉลากจากทะเบียนผู้ป่วยใน ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดย

1. จับฉลากจากทะเบียนเตียงผู้ป่วย วันละ 5 - 10 คน ตามความหนาแน่นของผู้ป่วย โดยเลือกผู้ป่วย 1 คน ต่อญาติ 1 คน กรณีญาติไม่อยู่สอบถามเฉพาะผู้ป่วย
2. กรณีผู้ป่วยนอนที่โรงพยาบาลมากกว่า 1 วันเมื่อจับฉลากได้ซ้ำ ใช้การจับคนอื่นขึ้นมาแทน
3. เลือกต่อ ๆ กัน ทุกวันจันทร์ ถึง ศุกร์ จนครบตามจำนวน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่พัฒนาจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเวชชารักษ์ลำปาง (Inpatient departments of Vejjaraklampong Hospital, 2022) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลพรหมคีรี ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเมื่อได้รับข้อมูลเพียงพอในระดับการเขียนข้อคำถามแล้ว จึงนำมาออกแบบเพื่อสร้างเครื่องมือแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านสถานที่ อาหารผู้ป่วยและอุปกรณ์ทางการแพทย์ 2) ด้านพฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านการให้บริการทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพ และ 4) ด้านการให้บริการของแพทย์ จำนวน 25 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด (5 คะแนน) ระดับมาก (4 คะแนน) ระดับปานกลาง (3 คะแนน) ระดับน้อย (2 คะแนน) และระดับน้อยที่สุด (1 คะแนน)

การแปลความหมายในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ แบ่งออกเป็น 3 ระดับตามแนวคิดของ Best (1977) ดังนี้ ความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67 – 5.00) ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 – 3.66) และระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.33)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามส่วนที่ 2 ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความเข้าใจของภาษาที่ใช้ในข้อคำถามในแต่ละข้อ เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ครอบคลุม โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย แพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป 1 ท่าน พยาบาลผู้เชี่ยวชาญสาขาการพยาบาลเวชปฏิบัติชุมชน 1 ท่าน พยาบาลผู้เชี่ยวชาญสาขาการพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ 1 ท่าน และได้นำข้อคำถามแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำไปทดลองใช้ โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try out) กับผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลพรหมคีรี จำนวน 30 ชุด ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 - 15 ตุลาคม พ.ศ. 2565 ซึ่งมีลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและนำมาหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' alpha coefficient) ได้คะแนนค่าความเชื่อมั่นด้านสถานที่ อาหารผู้ป่วยและอุปกรณ์ทางการแพทย์ เท่ากับ 0.90 ด้านพฤติกรรมกาให้บริการของเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 0.93 ด้านการให้บริการทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพ เท่ากับ 0.90 ด้านการให้บริการของแพทย์ เท่ากับ 0.93 และความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขออนุมัติเก็บข้อมูลจากผู้บังคับบัญชา และขออนุมัติคณะกรรมการจริยธรรมเพื่อทำวิจัยภายหลังได้รับการอนุมัติจึงเริ่มเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้เก็บข้อมูลในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2565 มีขั้นตอนดังนี้

1. ชี้แจงและให้คำแนะนำแก่ผู้ช่วยวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เข้าใจวิธีการและข้อมูลที่ต้องการเก็บรวบรวม เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน และปราศจากความลำเอียง
2. ชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม และให้ตอบโดยอิสระ และติดตามเก็บแบบสอบถามกลับในวันที่จำหน่าย การตอบแบบสอบถาม จะไม่มีผลกระทบต่อการบริการและการรักษาที่สมควรจะได้รับแต่ประการใด
3. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และนำไปลงรหัส เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยใน

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square test) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยใน

3. ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis)

จริยธรรมวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมในการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ตามเอกสารรับรองเลขที่ WUEC-22-312-01 วันที่รับรอง 18 ตุลาคม 2565 ถึง 17 ตุลาคม 2566 ทำการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง โดยแจ้งวัตถุประสงค์ในการศึกษา ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย และลงชื่อยินยอมเข้าร่วมการวิจัย กลุ่มตัวอย่างสามารถถอนตัวได้โดยไม่มีผลกระทบใดๆ ผลการศึกษาจะนำเสนอในภาพรวม ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะถูกเก็บเป็นความลับ ใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น และหลังจากเสร็จสิ้นการวิจัยแล้วข้อมูลทั้งหมดจะถูกทำลายเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน ร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคล (n= 160)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทผู้รับบริการ		
ผู้ป่วย	102	63.75
ญาติ	58	36.25
เพศ		
ชาย	68	42.50
หญิง	92	57.50
สถานภาพสมรส		
โสด	45	28.13
คู่	101	63.12
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	14	8.75
อายุ (ปี)		
< 40 ปี	68	42.50
40 - 49 ปี	32	20.00
50 - 59 ปี	35	21.87
60 ปี ขึ้นไป	25	15.63
(M= 45.28 ปี, S.D.= 15.32, Min= 18 ปี, Max= 83 ปี)		
ระดับการศึกษา		
ไม่จบประถมศึกษา	11	6.88
ประถมศึกษา	59	36.87
มัธยมศึกษาตอนต้น	14	8.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย	22	13.75
ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา	18	11.25
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	36	22.50

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ศาสนา		
พุทธ	155	96.87
อิสลาม	5	3.13
อาชีพ		
แม่บ้าน/ไม่มีอาชีพ	11	6.88
ทำสวน	59	36.88
ค้าขาย	14	8.75
รับราชการ	22	13.75
พนักงานบริษัท	19	11.88
รับจ้างทั่วไป	18	11.25
อาชีพอื่น ๆ	17	10.63
รายได้ต่อเดือน		
≤ 10000 บาท	86	53.75
10,001 – 20,000 บาท	46	28.75
> 20,000 บาท	28	17.50

(M= 13,978.13 บาท, S.D.= 11,270.69, Min= 0.00 บาท, Max = 60,000 บาท)

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 160 คน เป็นผู้ป่วย จำนวน 102 คน (ร้อยละ 63.75) เป็นญาติจำนวน 58 คน (ร้อยละ 36.25) เพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง 92 คน (ร้อยละ 57.50) มีสถานภาพสมรสคู่มากที่สุด (ร้อยละ 63.12) ส่วนใหญ่อายุน้อยกว่า 40 ปี (ร้อยละ 42.50) มีอายุเฉลี่ย 45.28 ปี (S.D.= 15.32) มีการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด (ร้อยละ 36.87) ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ (ร้อยละ 96.87) มีอาชีพทำสวนมากที่สุด (ร้อยละ 36.88) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 13,978.13 บาท (S.D.= 11,270.69) อยู่ในช่วงน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทมากที่สุด (ร้อยละ 53.75)

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลพรหมคีรี

ตาราง 2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลพรหมคีรี จำแนกรายด้าน และภาพรวม (n=160)

ความพึงพอใจ	M	S.D.	ระดับ
ด้านสถานที่ อาหารผู้ป่วย และอุปกรณ์ทางการแพทย์	3.86	0.64	มาก
ด้านพฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่	4.26	0.57	มาก
ด้านการบริการทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพ	4.26	0.51	มาก
ด้านการให้บริการของแพทย์	4.15	0.54	มาก
ภาพรวม	4.13	0.49	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลพรหมคีรี พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (M= 4.13, S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาในด้านพบว่า ด้านบริการทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพ (M= 4.26, S.D.= 0.51) และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (M= 4.26, S.D.= 0.57) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของแพทย์ (M= 4.15, S.D.= 0.54) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสถานที่ อาหารผู้ป่วยและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (M= 3.86, S.D.= 0.64)

ตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลพรหมคีรี
จำแนกรายข้อและรายด้าน (n=160)

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	M	S.D.	แปลผล
ด้านสถานที่ อาหารผู้ป่วยและอุปกรณ์ทางการแพทย์	3.86	0.64	มาก
1. สถานที่มีความสะอาด	3.97	0.80	มาก
2. สถานที่มีความสะดวกสบาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม	3.84	0.93	มาก
3. อาหารสะอาด อร่อย น้ำรับประทาน/น้ำดื่มสะอาดเพียงพอ	3.78	0.77	มาก
4. อุปกรณ์ทางการแพทย์ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัย	3.88	0.71	มาก
5. ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์	3.97	0.70	มาก
6. สื่อ สิ่งพิมพ์แนะนำหอผู้ป่วย การศึกษาพยาบาลหรือความรู้ต่างๆ เช่น แผ่นพับ เอกสาร	3.73	0.78	มาก
ด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	4.26	0.57	มาก
7. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส อดทนอดกลั้น	4.16	0.71	มาก
8. การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม	4.28	0.71	มาก
9. ความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	4.26	0.70	มาก
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยในบริการที่ได้รับ	4.23	0.67	มาก
11. เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจต่อการเจ็บป่วยของท่าน	4.26	0.70	มาก
12. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.23	0.67	มาก
13. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเต็มใจช่วยแก้ปัญหาต่างๆให้กับท่านให้คำแนะนำ/ตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างดี	4.30	0.66	มาก
ด้านการบริการทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพ	4.26	0.51	มาก
14. พยาบาลให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะอยู่ในโรงพยาบาล	4.23	0.62	มาก
15. พยาบาลให้ข้อมูลก่อนการรักษาพยาบาลในแต่ละครั้ง อธิบายถึงขั้นตอนการบริการให้ท่านทราบ	4.26	0.66	มาก
16. พยาบาลช่วยให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา	4.24	0.64	มาก
17. พยาบาลให้การดูแลรักษาด้วยความสุภาพอ่อนโยนเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่าน	4.30	0.62	มาก
18. พยาบาลให้ข้อมูลเรื่องการดูแลสุขภาพก่อนกลับบ้าน	4.24	0.60	มาก
19. พยาบาลสามารถสร้างความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นให้แก่ท่าน	4.31	0.60	มาก
ด้านการให้บริการของแพทย์	4.15	0.54	มาก
20. แพทย์ให้การดูแลรักษาด้วยความสุภาพอ่อนโยน	4.23	0.62	มาก
21. แพทย์รับฟังท่านอย่างตั้งใจ	4.26	0.66	มาก
22. แพทย์อธิบายสิ่งต่างๆได้ง่ายต่อความเข้าใจ	4.24	0.64	มาก
23. ระหว่างรับบริการ แพทย์รับฟังปัญหาแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจและห่วงใย	4.30	0.62	มาก
24. แพทย์ใส่ใจต่อความต้องการของท่าน	4.24	0.60	มาก
25. แพทย์สร้างความเชื่อมั่นในความสามารถในการรักษา	4.31	0.60	มาก

จากตาราง 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 3 ลำดับ คือ แพทย์สร้างความเชื่อมั่นในความสามารถในการรักษา (M= 4.31, S.D.= 0.60) พยาบาลสามารถ

สร้างความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นให้แก่ท่าน ($M = 4.31$, $S.D. = 0.60$) พยาบาลให้การดูแลรักษาด้วยความสุภาพอ่อนโยนเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่าน ($M = 4.30$, $S.D. = 0.62$) และระหว่างรับบริการแพทย์รับฟังปัญหาแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจและห่วงใย ($M = 4.30$, $S.D. = 0.62$) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การมีสื่อสิ่งพิมพ์แนะนำหรือผู้ป่วย การรักษาพยาบาลหรือความรู้ต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ เอกสาร ($M = 3.73$, $S.D. = 0.78$) อาหารสะอาดอร่อย น่ารื่นประทาน/น้ำดื่มสะอาดเพียงพอ ($M = 3.78$, $S.D. = 0.77$) และสถานที่มีความสะดวกสบาย และมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม ($M = 3.84$, $S.D. = 0.93$)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลพรหมคีรี

เมื่อแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติที่มาใช้บริการ เป็น 3 ระดับ คือ ระดับมาก ปานกลาง และน้อย พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 113 คน (ร้อยละ 70.63) ระดับปานกลาง จำนวน 47 คน (ร้อยละ 29.37) โดยไม่มีระดับน้อย และเมื่อพิจารณาเป็นรายตัวแปร พบว่า ตัวแปรศาสนาส่วนใหญ่เป็น ศาสนาพุทธ (ร้อยละ 96.87) มีศาสนาอิสลามเพียง 5 คน ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ได้ เนื่องจากมีค่าเป็นศูนย์ จึงตัดตัวแปรศาสนาออกจากการวิเคราะห์ ดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลพรหมคีรี

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ				M	df	p-value
	ปานกลาง		มาก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ประเภทผู้รับบริการ							
ผู้ป่วย	20	19.61	82	80.39	11.673	1	0.001**
ญาติ	27	46.55	31	53.45			
เพศ							
ชาย	23	33.82	45	66.18	0.786	1	0.375
หญิง	24	26.09	68	73.91			
สถานภาพ							
โสด	25	55.56	20	44.44	18.967	1	< 0.001**
คู่/หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	22	19.13	93	80.87			
อายุ							
< 40 ปี	29	42.65	39	57.35	10.996	3	0.012*
40-49 ปี	7	21.88	25	78.12			
50-59 ปี	8	22.86	27	77.14			
60 ปีขึ้นไป	3	12.00	22	88.00			
ระดับการศึกษา							
ไม่จบประถมศึกษา	3	27.27	8	72.73	37.589	5	< 0.001*
ประถมศึกษา	5	8.47	54	91.53			
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	28.57	10	71.43			
มัธยมศึกษาตอนปลาย	17	77.27	5	22.73			
ป ร ะ ก า ศ นั ย บั ต ร /	5	27.78	13	72.22			
อนุปริญญา							
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	13	36.11	23	63.89			

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ				M	df	p-value
	ปานกลาง		มาก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
อาชีพ							
แม่บ้าน/ทำสวน	8	11.43	62	88.57	35.608	3	< 0.001**
ค้าขาย	4	28.57	10	71.43			
รับราชการ	17	77.27	5	22.73			
อาชีพอื่นๆ	18	33.33	36	66.67			
รายได้ต่อเดือน							
≤ 10000 บาท	19	22.09	67	77.91	40.778	2	< 0.001**
10,001–20,000 บาท	6	13.04	40	86.96			
> 20,000 บาท	22	78.57	6	21.43			

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

จากตาราง 4 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประเภทผู้รับบริการ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวน และร้อยละความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ควรมีการปรับปรุง (n=48)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาคาร: ห้องพักรักษาผู้ป่วยสามัญ และห้องพิเศษ มีไม่เพียงพอ	26	54.17
ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ ไม่เพียงพอและไม่สะอาด	7	14.58
สถานที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ไม่เพียงพอ	8	16.67
น้ำดื่มไม่เพียงพอ อาหารควรมีหลากหลายและเสริฟร้อนๆ	3	6.25
เก้าอี้นั่งพักของญาติไม่เพียงพอและชำรุด พัดลมมีน้อยไม่ครบทุกเตียง	4	8.33

จากตาราง 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ควรมีการปรับปรุงที่มีจำนวนมากที่สุด คือ อาคาร: ห้องพักรักษาผู้ป่วยสามัญ และห้องพิเศษ มีไม่เพียงพอ (ร้อยละ 54.17) รองลงมา คือ สถานที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 16.67) และห้องน้ำ ห้องอาบน้ำไม่เพียงพอและไม่สะอาด เก้าอี้นั่งพักของญาติไม่เพียงพอ และชำรุด พัดลมมีน้อยไม่ครบทุกเตียง น้ำดื่มไม่เพียงพอ อาหารควรมีหลากหลายและเสริฟร้อน ๆ (ร้อยละ 14.58, 8.33 และ 6.25) ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยในภาพรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($M = 4.13$, $S.D. = 0.49$) อาจจะเป็นเพราะว่า โรงพยาบาลพรหมคีรี เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง และได้ผ่าน HA ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 และได้รักษามาตรฐานจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้ยังมีผลงาน

ในด้านบริการที่ต่อเนื่องในด้านอื่น ๆ เช่น ผ่านการประเมินสายใยรักแห่งครอบครัว ผ่านการประเมินมาตรฐานงานสุขศึกษาจากสมาคมวิชาชีพสุขศึกษา เป็นต้น ซึ่งเป็นงานบริการที่เข้าถึงประชาชนในชุมชน จึงทำให้โรงพยาบาลพรหมคีรี ผ่านมาตรฐาน HA มาด้วยตลอด จึงอาจส่งผลให้ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจแผนกผู้ป่วย และสามารถแยกอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านบริการทางการแพทย์พยาบาลวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M = 4.26$, $S.D. = 0.57$, 0.51) อาจจะเป็นเพราะว่า โรงพยาบาลพรหมคีรีจะให้ความสำคัญในการบริการประชาชน โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนที่เปรียบเสมือนญาติของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของโรงพยาบาล ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยที่พบว่า ทุกข้อของพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านบริการทางการแพทย์พยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับมากทุกข้อ สำหรับพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเต็มใจช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับท่านให้คำแนะนำ/ตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างดี ($M = 4.30$, $S.D. = 0.66$) รองลงมา คือ การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม ($M = 4.28$, $S.D. = 0.71$) ด้านบริการทางการแพทย์พยาบาลวิชาชีพ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พยาบาลสามารถสร้างความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นให้แก่ท่าน ($M = 4.31$, $S.D. = 0.60$) รองลงมาคือ พยาบาลให้การดูแลรักษาด้วยความสุภาพอ่อนโยนเอาใจใส่ต่อความต้องการของท่าน ($M = 4.30$, $S.D. = 0.62$) จะเห็นได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการที่สะดวกและสามารถเข้าถึงเจ้าหน้าที่และพยาบาลได้ง่าย ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเต็มใจช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และให้คำแนะนำ/ตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างดี มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยใน ส่วนใหญ่อาจเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง สามารถตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ และสามารถให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Theerapansatien (2006) ที่ศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร พบว่า ด้านความสะดวกในการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เช่นเดียวกับ Sooknimit (2015) ศึกษาความพึงพอใจในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พบว่า ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ด้านอริยาบถ และความสนใจของผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านการให้บริการของแพทย์อยู่ในระดับมาก ($M = 4.15$, $S.D. = 0.54$) ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนจะมีความเชื่อมั่นในการรักษา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 4.31$, $S.D. = 0.60$) และระหว่างรับบริการแพทย์จะรับฟังปัญหาแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจและห่วงใย ($M = 4.30$, $S.D. = 0.62$) ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวจะสามารถสร้างความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นในความสามารถในการรักษาให้แก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Muangprom (2019) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยในยังมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ถึงแม้จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสถานที่ อาหารผู้ป่วย และอุปกรณ์ทางการแพทย์ แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลจะต้องมีการปรับปรุง และพัฒนาด้านกายภาพเพื่อให้ผู้ที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ทั้งนี้ อาจจะต้องมีแผนในการพัฒนาในส่วนพื้นที่มีการใช้บริการที่มาก และอาจจะต้องมีจุดประชาสัมพันธ์ในเรื่องของสถานที่ทั้งที่มารอรับบริการเองและระหว่างรอญาติที่มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่ควรมีการปรับปรุงในลำดับต้น ๆ คือ ห้องพักผู้ป่วยสามัญ และห้องพิเศษมีไม่เพียงพอ สถานที่จอดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ไม่เพียงพอ ซึ่งเป็นโอกาสในการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

ทั้งนี้ ความพึงพอใจซึ่งเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ (Shelly, 1975) คุณภาพ

ของการบริการที่ดีจะต้องตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง ในกรณีนี้จึงเป็นไปได้สูงที่โรงพยาบาลได้พัฒนาคุณภาพตามมาตรฐาน HA ควบคู่ไปกับการพัฒนาวิชาการและพฤติกรรมบริการ จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก สามารถแสดงถึงความแตกต่างระหว่างความเป็นจริงที่มากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการที่ได้รับและการรับรู้ถึงการบริการที่ได้รับจริงใน 5 มิติ ได้แก่ การบริการที่เป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การเอาใจใส่ และการรู้จักและเข้าใจ (Su, Swanson, & Chen, 2016)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการหอผู้ป่วยใน จากการศึกษา พบว่า ประเภทผู้รับบริการ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อาจเนื่องมาจากพื้นฐานของเพศหญิงเป็นเพศที่จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจเมื่อได้รับการบริการที่ดีสุภาพอ่อนโยน ได้รับการเอาใจใส่ดูแลได้ง่ายกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kaewkrajang (2015) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการ ในแผนกอายุรกรรมโรคกระเพาะ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการได้รับบริการมากกว่าเพศชาย

สถานภาพโสด มีความพึงพอใจน้อยกว่าสถานภาพอื่น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า คนโสดส่วนมากมีอายุน้อย และมีการศึกษาสูง มีโอกาสที่จะได้รับรู้จากการสื่อสารที่กว้างไกลกว่า อาจเกิดการเปรียบเทียบกับงานบริการของผู้อื่นซึ่งดีกว่า ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของ Kongpom & Atthakorn (2019) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกลุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจด้านสถานภาพของผู้มารับบริการไม่แตกต่างกัน

อายุน้อยกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ ในขณะที่ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ใช้บริการช่วงอายุน้อยกว่า 40 ปี เป็นช่วงวัยที่ยังอายุไม่มากและไม่ค่อยเจ็บป่วย ความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาลน้อย แต่คนอายุมากมีความถี่ของการใช้บริการโรงพยาบาลบ่อยกว่าทำให้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการบ่อยครั้งกว่า จึงมีความพึงพอใจมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Lertlum (2008) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Muangprom (2019) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลแตกต่างกัน

การศึกษาระดับประถมศึกษา มากกว่าร้อยละ 90 มีความพึงพอใจมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า การศึกษาระดับประถมศึกษาส่วนมากเป็นผู้สูงอายุมีภาวะพึ่งพิงมาก เมื่อได้รับการบริการที่ดี เอาใจใส่ สุภาพอ่อนโยน จึงรู้สึกพึงพอใจในบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pukdeewong (2020) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน

ถ้าจำแนกด้านอาชีพ อาชีพแม่บ้าน/ทำสวน พบว่า มีความพึงพอใจสูงกว่าอาชีพอื่น ซึ่งอาชีพสัมพันธ์กับรายได้ โดยพบว่า รายได้มากกว่า 2 หมื่นบาทต่อเดือน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ถ้ามีอาชีพที่มีรายได้ดี จึงน่าจะมีความต้องการ ความคาดหวังที่จะให้โรงพยาบาลปรับปรุงสู่ความทันสมัยมากขึ้น ซึ่งโรงพยาบาลพรหมศิริเป็นโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง การได้มาซึ่งงบประมาณในการพัฒนาให้เป็นโรงพยาบาลที่ทันสมัยก้าวล้ำทางเทคโนโลยีจึงมีน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Angtong (2015) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของคณวิทย์ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า อาชีพและรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน

ทั้งนี้ พิจารณาน่าได้ว่า ในสภาพการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน สังคมมีความสะดวกสบาย ทั้งการคมนาคม การเข้าถึงเทคโนโลยี มีอิสระในการใช้ชีวิต ในขณะที่ทางโรงพยาบาลเองยังอยู่ในช่วงปรับตัว กลุ่มที่มีอิสระ

มากกว่า เช่น คนโสด หรืออายุยังน้อย มีการศึกษาเพิ่มขึ้น มีรายได้ดีขึ้น จึงน่าจะมีความต้องการ ความคาดหวังที่จะให้โรงพยาบาลปรับปรุงสู่ความทันสมัยมากขึ้น จึงน่าจะศึกษาเพิ่มเติมเชิงลึกในประเด็นความต้องการอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ศึกษาในครั้งนี้

3. ข้อเสนอแนะที่ควรมีการปรับปรุง จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ อาคาร: ห้องพักรักษาผู้ป่วยสามัญ และห้องพิเศษ มีไม่เพียงพอ รองลงมา คือ สถานที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ไม่เพียงพอ อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลพรหมคีรีเป็นโรงพยาบาลชุมชน ขนาด F2 จึงมีเตียงและพื้นที่ในการรองรับผู้ป่วยได้เพียง 30 เตียง ตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ของกระทรวงสาธารณสุข แต่ปัจจุบันอำเภอพรหมคีรีมีกลุ่มประชากรผู้สูงอายุมาก มีผลต่อการเพิ่มมากขึ้นของจำนวนผู้ป่วย ทำให้การรองรับผู้ป่วยไม่เพียงพอ นอกจากนี้ในส่วนพื้นที่ของโรงพยาบาลอยู่ในแหล่งชุมชน ทำให้ไม่สามารถขยายพื้นที่เพื่อสร้างโรงจอดรถได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่โรงพยาบาลพรหมคีรีจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไขต่อไป เพื่อคุณภาพการบริการที่ดีและผู้ใช้บริการพึงพอใจ

การนำผลการวิจัยไปใช้

1. นำเสนอผลการวิจัยต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล เพื่อนำปัญหาด้านอาคาร ห้องพักรักษาผู้ป่วยสามัญ และห้องพิเศษไม่เพียงพอ มาวางแผนในการประชุมคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาล ซึ่งการแก้ไขปัญหาก็ทำได้ก่อนในขณะนี้ คือ ได้มีการต่อเติมปรับปรุงพื้นที่บริเวณหน้าระเบียงของตึกผู้ป่วยในให้เป็นที่พักผู้ป่วยทั่วไปส่วนหนึ่ง แต่ด้วยข้อจำกัดด้านพื้นที่และสถานะการเงินที่มีจำกัด จึงไม่สามารถที่จะขยายตึกได้ในเวลาอันรวดเร็ว ผู้บริหารได้มองเห็นปัญหานี้จึงได้ดำเนินการเสนอไปทางจังหวัดเพื่อขอจัดสร้างอาคารอเนกประสงค์ เพื่อบริหารจัดการสถานที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวได้ และนำเสนอต่อผู้ตรวจราชการให้รับทราบถึงปัญหาดังกล่าวเพื่อจะได้รับการพิจารณาในเรื่องงบประมาณในการก่อสร้างอาคารผู้ป่วยในเพิ่มขึ้น ให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชนที่มารับบริการมากที่สุด

2. การแก้ไขปัญหาด้านสถานที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ไม่เพียงพอ ได้มีการจัดระบบในการจัดการจราจรและพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการให้เพียงพอ โดยเพิ่มสถานที่จอดรถบริเวณด้านหน้าของโรงพยาบาล โดยขอขยายพื้นที่ที่ดินนอกเขตโรงพยาบาลกับกรมทางหลวงเพื่อใช้ทำเป็นที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ และมีการแบ่งโซนการจอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้ชัดเจน เพื่อจะได้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีพื้นที่ในการบริหารจัดการในการจอดรถเพิ่มได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกควรทำการศึกษาและวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์ หรือการสนทนาแบบกลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่มากขึ้นกว่าที่มี ในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูล ที่ได้มาเป็นแนวทางปรับปรุง แก้ไข พัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

References

- Angtong, C. (2015). *The study of customer satisfaction in private hospital service*. Thesis of master of business administration faculty of commerce and accountancy, Thammasat University. (in Thai)
- Boonyaboon, S. (2009). *Work satisfaction of employees I.S. Value Co., Ltd. Nakhon Pathom province*. Thesis of master of business administration program, Bansomdejchaopraya Rajabhat University. (in Thai)

- Bureau of Policy and Strategy, Ministry of Public Health. (2022). *Indicators report*. Retrieved October 1, 2022 from <https://www.hdcservice.moph.go.th/hdc/reports/report>. (in Thai)
- Cao, Z. J., Wang, S. M., & Chen, Y. (2015). A randomized trial of multiple interventions for childhood obesity in China. *American Journal of Preventive Medicine*, 48(5), 552-560.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Inpatient Departments of Vejjaraklampang Hospital. (2022). *The satisfaction survey of Inpatients and relatives on services of Vejcharak hospital Lampang province*. Retrieved March 3, 2022 from https://www.vjlh.go.th/booking//index/form_download_view/26. (in Thai)
- Institute for Good Governance Promotion. (2017). *Criteria for improving the quality of public administration*. Retrieved March 3, 2022 from <http://www.ldb.go.th/PMQA/2558/PMQA2558.pdf>. (in Thai)
- Kaewkrajang, B. (2015). *Factors relating to patients' satisfaction towards services in oncology-medicine department at Banphaeo hospital*. The thesis master of sciences program of social and health system management, graduate school, Silpakorn University. (in Thai)
- King Mongkut's University of Technology Thonburi. (2017). *8 principles of quality management*. Retrieved March 3, 2022 from http://www.ea.rmuti.ac.th/document/staff_internet_audit_ISO/00ISOPrinciples.pdf. (in Thai)
- Kongpom, B. & Atthakorn, W. (2019). Satisfaction of service recipients on quality of service of the public health center 50 Buengkum, health department, Bangkok metropolitan administration. *Vajira Medical Journal: Journal of Urban Medicine*, 63(5), 373-390.
- Lertlum, S. (2008). *Clients' satisfaction towards health care service at out-patient of Samitivej Sukumvit hospital*. The thesis of master of business administration degree in management, Srinakharinwirot University. (in Thai)
- Management System Certification Institute (MASCI). (2022). *Quality management system standards*. Retrieved March 3, 2022 from <http://masci.or.th/service>. (in Thai)
- Muangprom, C. (2019). *Public satisfaction with the service quality of Thonburi hospital*. The thesis of master of public administration, Siam University. (in Thai)
- Pukdeewong, O. (2020). *Customer satisfaction survey per serving Banphaeo hospital (Public Organization) outpatient service inpatient service and community service fiscal year 2020*. Retrieved March 3, 2022 from <https://www.bphosp.or.th/PPC64/016.pdf>
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.
- Srisaard, B. (2010). *Preliminary research*. Bangkok: Suweeriyasan Publisher. (in Thai)
- Sooknimit, T. (2015). Satisfaction of clients at HRH Princess ChakriSirindhorn medical center. *EAU Heritage journal Science and Technology*, 9(1), 87-96.

- Su, L., Swanson, S. R., & Chen, X. (2016). *The effects of perceived service quality on repurchase intentions and subjective well-being of Chinese tourists: the mediating role of relationship quality.*, contents lists available at science direct tourism management. ,*Journal Homepage :Tourism Management*, 52(2016), 82-95.
- Theerapansatian,J. (2006). *A study service quality at the outpatient department of Banpheao hospital (Public Organization) prommitr branch.* A master's report submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree master of science, Silpakorn University. (in Thai)
- The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization). (2022). *Hospital and healthcare standards.* Retrieved March 3, 2022 from [https://www.ha.or.th/Backend/ file upload/_news=467](https://www.ha.or.th/Backend/file_upload/_news=467). (in Thai)
- Wongwatcharamarin, P. (2021). Factors affecting the satisfaction of hospital clients: case study of Thammasat University hospital. *Journal of the Dual Degree Program in Public Administration and Business Administration*, 1-10.