

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์

รัชลิตา สุวงษา* และจิตภินันท์ ศรีจักรโคตร, Ph.D.**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสบการณ์ของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จำนวน 374 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามแบบสอบถามประสบการณ์ของผู้ป่วย และแบบสอบถามปัจจัยด้านคุณภาพบริการตามประสบการณ์ของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ซึ่งแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ได้ค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์เท่ากับ 1.00 วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช เท่ากับ 0.90 และ 0.95 ตามลำดับ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย พบว่า ระดับประสบการณ์ของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.73 ($SD=0.39$) ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ผู้ป่วยที่มารับบริการประกอบด้วย ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ สามารถพยากรณ์ประสบการณ์ของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ได้ร้อยละ 76.5 ($R^2= 0.765$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: ประสบการณ์ผู้ป่วย ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ คุณภาพบริการ

* นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารทางการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Corresponding author E-mail: jonsri@kku.ac.th

(Received: July 26, 2023; Revised: October 19, 2023; Accepted: December 1, 2023)

Factors influencing the experience of patients receiving services at the computed tomography examination room at Srinagarind Hospital

Ratchalita Suwongsa* & Jitpinan Srijakkot, Ph.D.**

Abstract

This research aims to study the experience of patients undergoing computed tomography at Srinagarind Hospital and to study factors that influence the experience of patients undergoing computed tomography at Srinagarind Hospital. The samples consisted of 374 people in patients who received services at the computed tomography examination room at Srinagarind Hospital. The instruments used in this study were divided into 3 parts about personal information questionnaire, a questionnaire on the experience of patients and a questionnaire on service quality factors based on the experience of patients receiving services at the computed tomography examination room Srinagarind Hospital. It was verified by five experts for content validity. The Index of Item Objective Congruence (IOC) for all items was 1.00. The questionnaires were tested for reliability with Cronbach's Alpha Coefficient, which was 0.90 and 0.95 respectively. Data analysis was done using descriptive statistics including mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis.

The results of this study found that level of experience of patients undergoing computed tomography at Srinagarind Hospital was at highest level with averages of 4.73 ($SD=0.39$). In addition, it was found factors that influence the experience of patients undergoing computed tomography at Srinagarind Hospital consisted of responsiveness to service, empathy, reliability and assurance. These factors could predict the experience of patients undergoing computed tomography at Srinagarind Hospital at 76.5 % ($R^2 = 0.765$) (p- value 0.05).

Keywords: Experience of patient Computed tomography room Service quality

* Master's degree students, Nursing Administration, Faculty of Nursing Khon Kaen University

** Faculty of Nursing Khon Kaen University

บทนำ

ปัจจุบันการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของโรงพยาบาลศรีนครินทร์มุ่งเน้นการดูแลผู้ป่วย (focus care) ที่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของผู้มารับบริการ ตั้งแต่ก่อนเข้ารับบริการ จนถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบบริการสุขภาพ บุคลากรในโรงพยาบาล แพทย์ พยาบาล สิ่งอำนวยความสะดวก ความตรงเวลาในการเข้าตรวจ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารกับผู้ให้บริการ จนกระทั่งกลับบ้าน (The Agency for healthcare Research and Quality, 2016) การมุ่งเน้นการดูแลผู้ป่วย (focus care) สอดคล้องกับมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 5 (สถาบันรับรองคุณภาพสถานบริการ (องค์การมหาชน), 2565) ในมาตรฐานตอนที่ 1 ภาพรวมของการบริหารองค์กร (organization management overview) หัวข้อ I-3.1 ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยหรือผู้รับผลงาน (patient/customer needs and expectations) ซึ่งสถาบันรับรองคุณภาพสถานบริการ (องค์การมหาชน) ได้ส่งเสริมให้สถานพยาบาลเรียนรู้ประสบการณ์ผู้ป่วยเพื่อนำไปพัฒนาหรือปรับปรุงระบบบริการในสถานบริการ โดยการรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยเพื่อช่วยให้สถานบริการได้เรียนรู้ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วยและญาติด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับกลุ่มต่างๆ รวมทั้งการรับฟังข้อมูลป้อนกลับทันทีหลังการเข้ารับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนจัดบริการ และปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน

ประสบการณ์ของผู้ป่วย (patient experience) ที่มารับบริการจะสะท้อนคุณภาพการบริการของระบบการดูแลสุขภาพ คุณภาพการบริการที่ดี ซึ่งเป็นการบริการตรงตามมาตรฐานและตรงตามความคาดหวังขององค์กร สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ เป็นที่รับรู้ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่ตรง หรือเหนือ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่ตั้งไว้ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) กล่าวถึง การวัดคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 5 มิติ คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangible) 2) การตอบสนองต่อความต้องการการบริการ (responsiveness) 3) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (reliability) 4) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (assurance) 5) ความเห็นอกเห็นใจ (empathy) ซึ่งแนวคิดประสบการณ์ผู้ป่วยแสดงให้เห็นถึงความต้องการทางด้านสังคม วัฒนธรรม อารมณ์ ความเป็นปัจเจกบุคคล รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและครอบครัว โดยสถานพยาบาลต้องคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลและตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยในแต่ละราย แนวคิดประสบการณ์ผู้ป่วยเป็นขั้นตอนในการทำความเข้าใจประสบการณ์ผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อใช้ในการตรวจสอบคุณภาพการบริการพยาบาล โดยยึดหลักการดูแลผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับระบบการดูแลสุขภาพ (Bastemeijer et al., 2020)

โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นโรงเรียนแพทย์ที่ให้บริการผู้ป่วยระดับเหนือตติยภูมิ ปัจจุบันโรงพยาบาลศรีนครินทร์ผ่านการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (re-accredit) 5 ครั้ง มีนโยบายการพัฒนาเพื่อการรับรองขั้นก้าวหน้า (advanced HA) เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ในปัจจุบันโรงพยาบาลศรีนครินทร์ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบริการเป็นอันดับต้นๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในผู้รับบริการ ลดข้อร้องเรียน การปรับปรุงผลลัพธ์ และคุณภาพของการบริการช่วยลดต้นทุน เพิ่มความปลอดภัย และเป็นการเพิ่มการเข้าถึงบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (The Agency for healthcare Research and Quality, 2016) การปรับปรุงคุณภาพการบริการ

ให้มีประสิทธิภาพในปัจจุบันจึงเน้นที่การประเมินประสิทธิภาพของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 5 (สถาบันรับรองคุณภาพสถานบริการ (องค์การมหาชน), 2565) การประเมินประสิทธิภาพของผู้รับบริการเป็นเรื่องใหม่ยังมีการนำการประเมินประสิทธิภาพในผู้ป่วยไปใช้น้อย อีกทั้งยังไม่มีองค์ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพที่เพียงพอ ต้องมีการศึกษาแนวคิดประสิทธิภาพเพิ่มเติม ในปัจจุบันโรงพยาบาลศรีนครินทร์มีการประเมินความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับการมารับบริการ ประเมินเมื่อผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล ซึ่งพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยไม่ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที พบข้อร้องเรียนหลังจากเกิดเหตุการณ์ขึ้นแล้ว จากสถิติจำนวนครั้งของผู้มารับบริการ ในแผนกงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก พบว่าในปี พ.ศ. 2562-2564 จำนวนครั้งของผู้มารับบริการ 1,036,882, 954,713 และ 942,800 ตามลำดับ และพบว่าอัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการในปี พ.ศ. 2562-2564 คิดเป็นร้อยละ ดังนี้ 98.36, 98.65 และ 98.43 ของผู้ป่วยทั้งหมด (งานบริการพยาบาล, 2565)

แม้ว่าผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการมารับบริการจะอยู่ในระดับสูงแต่ยังพบว่า ยังมีผู้ป่วยที่ไม่พึงพอใจในการให้บริการ มีข้อร้องเรียนเรื่องการรอคิว การต้องติดต่อประสานงานหลายห้องตรวจ พฤติกรรมบริการ ลำดับขั้นตอนการตรวจ เป็นต้น อยู่ตลอดเวลา (จากการสัมภาษณ์/การสังเกตผู้รับบริการ) จะเห็นได้ว่าปัญหาที่ผู้ป่วยพบเจอขณะมาตรวจไม่ได้รับการแก้ไข ทางผู้บริหารแผนกงานการพยาบาลผู้ป่วยนอกได้เล็งเห็นความไม่สอดคล้องของการประเมินนี้จึงมีนโยบายสนับสนุนการศึกษาวิจัยในเรื่องประสิทธิภาพการรับบริการของผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์เป็นห้องตรวจที่ให้บริการการตรวจพิเศษทางรังสีวินิจฉัยที่มีความยุ่งยากซับซ้อนโดยใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการตรวจวินิจฉัย ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ให้บริการทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกในแถบภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จากสถิติผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ในปี พ.ศ. 2562-2564 พบว่า มีผู้มารับบริการจำนวน 14,827, 13,297 และ 13,113 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 35.95, 32.25 และ 31.80 ของผู้ป่วยทั้งหมดที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ และพบว่าอัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการในปี พ.ศ. 2562-2564 คิดเป็นร้อยละดังนี้ 89.05, 93.82 และ 98.68 ของผู้ป่วยทั้งหมด (หน่วยรังสีวิทยา, 2564)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่มีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของผู้ป่วยที่มารับบริการทางการแพทย์ของอภิญญา จำปามูล และคณะ (2566) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของผู้รับบริการ ได้แก่ การให้บริการของแพทย์และพยาบาล ที่ให้ความสำคัญและตระหนักใส่ใจให้การช่วยเหลือผู้ป่วยทันที มีการปฏิบัติงานที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เติบโตในการอธิบายข้อมูลต่างๆ ด้วยวิธีที่สามารถเข้าใจได้ การสร้างความมั่นใจ และความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ให้แก่ผู้ป่วย รวมถึงปัจจัยด้านรูปธรรมที่เป็นสภาพแวดล้อมโดยเน้นความปลอดภัยและความสะอาดเป็นหลักสำคัญ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของบัณฑิต สวรรยาวิสุทธิ์ (2561) ที่พบว่า ปัจจัยในการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพที่ดีโดยรวมของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ

ด้วยความเป็นมาและปัญหาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์และลดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล

ศรีนครินทร์และเข้มมุ่งงานบริการพยาบาลประจำปี 2565 ในด้านการพัฒนาระบบการบริการพยาบาลสู่ Smart hospital มีเป้าหมายเพื่อลดความไม่พึงพอใจให้เป็นศูนย์

วัตถุประสงค์การวิจัย

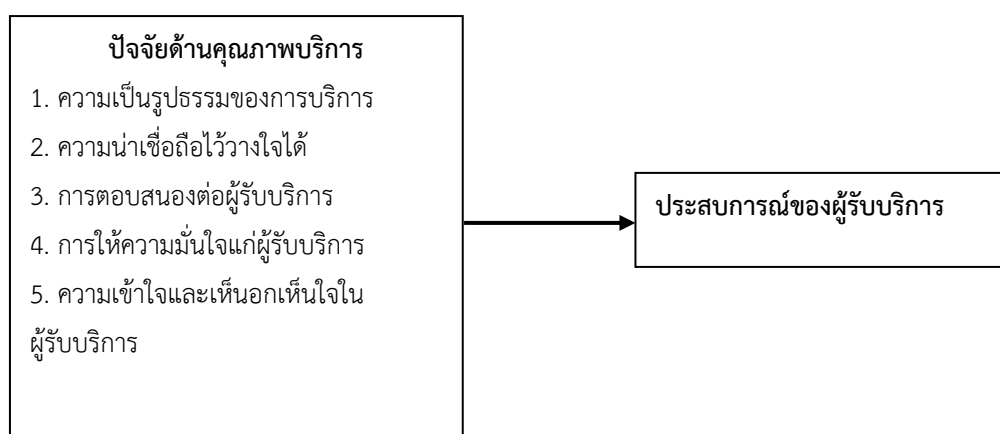
เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีต่อประสบการณ์ผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์

สมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรพยากรณ์ จำนวน 5 ตัวแปร ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวิจัย ดังนี้ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988) ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และ 5) การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ สำหรับประสบการณ์ผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้รับบริการของ Picker's Institute (1999) ซึ่งได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยไว้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ซึ่งมีจำนวนผู้มารับบริการ 13,113 คน (สถิติทะเบียนผู้มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ หน่วยงานรังสีวิทยา, 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2566–30 มิถุนายน 2566 โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างประเภทที่ทราบจำนวนประชากรของ Weiers (2005) ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 374 คน จากจำนวนประชากร 13,113 คน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 1 ส่วนใน 10 ส่วนของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (σ)

เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Inclusion criteria)

- 1) มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป
- 2) ไม่มีการเจ็บป่วยที่เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร
- 3) เข้ารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์
- 4) สม่ครใจที่จะเข้าร่วมในงานวิจัย

เกณฑ์การคัดออกของกลุ่มตัวอย่าง (Exclusion criteria)

เกณฑ์การคัดออกของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ มีความผิดปกติทางด้านความคิด อารมณ์ การรับรู้ พฤติกรรม รวมถึงความจำและสติปัญญา ผู้ป่วยฉุกเฉิน ผู้ป่วยนอนรักษาตัวในโรงพยาบาล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยการศึกษาจากเอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สิทธิการรักษา ลักษณะของคำถามเป็นการตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประสบการณ์ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ วัดจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากแนวคิดของ Picker Institute (1999) ลักษณะคำตอบมี 5 ระดับ เป็นคำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (rating Scale) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) จำนวน 16 ข้อ 8 มิติ (แต่ละมิติประกอบด้วยคำถามจำนวน 2 ข้อ) ประกอบไปด้วย มิติการให้ความเคารพในความเป็นบุคคล มิติการประสานการดูแล มิติการให้ข้อมูลด้านสุขภาพ มิติความสะดวกสบายทางกายภาพ มิติการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ มิติการมีส่วนร่วมของครอบครัวและผู้ดูแล มิติการเปลี่ยนแปลงและการดูแลต่อเนื่องและมิติการเข้าถึงการดูแล

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านคุณภาพบริการตามประสบการณ์ของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยดัดแปลงมาจากข้อดาว เมืองพรหม (2562) ตามกรอบแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988) ลักษณะคำตอบมี 5 ระดับ เป็นคำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's scale) มีข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ ประกอบด้วยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ จำนวน 5 ข้อ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษา จำนวน 3 ท่าน และ จากสถานบริการพยาบาล จำนวน 2 ท่าน ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00 และ 1.00 ตามลำดับ

การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ที่ได้รับการปรับปรุงและแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try-out) กับผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จำนวน 30 คน ที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา และนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความเที่ยงของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ ในส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ป่วยที่มารับบริการเท่ากับ 0.90 และข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพบริการตามประสบการณ์ของผู้ป่วยที่มารับบริการเท่ากับ 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อโครงการวิจัยผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณบดี คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนั้นผู้วิจัยจัดเตรียมเอกสารแบบสอบถามใส่ซองให้เรียบร้อย และประสานงานกับผู้ที่รับผิดชอบในหน่วยงาน เพื่อขอความร่วมมือกับผู้มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม และส่งคืนผู้ประสานงานที่รับผิดชอบ เพื่อนำส่งผู้วิจัยทุกวัน ซึ่งระยะเวลาการเก็บข้อมูลใช้ระยะเวลา 3 เดือนโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 374 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามตอบกลับ จำนวน 374 ฉบับ (ร้อยละ 100) เอกสารมีความสมบูรณ์ 374 ฉบับ (ร้อยละ 100)

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลคุณภาพบริการของผู้มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ นำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วิเคราะห์ปัจจัยที่ร่วมกันทำนายระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด คือ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัวกับตัวแปรตาม 1 ตัว (multivariate relationship) โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis)

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เสนอโครงการจริยธรรมต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น หมายเลขสำคัญโครงการ HE661099 และได้รับการอนุมัติโครงการ ณ วันที่ 17 มีนาคม 2566 จึงดำเนินการวิจัยโดยการจัดทำใบยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย พร้อมหนังสือชี้แจงเกี่ยวกับการวิจัยถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน แนบไปพร้อมกับแบบสอบถามแต่ละชุด โดยชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจและรับทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประโยชน์ที่จะได้รับการตัดสินใจยินยอมเป็นกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นการตัดสินใจด้วยความสมัครใจไม่มีการบังคับ และมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น และมีการลงลายมือชื่อเป็นหลักฐานในแบบฟอร์มยินยอมเป็นกลุ่มตัวอย่าง คำตอบที่ได้จะถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติและการแปลผลข้อมูล ไม่มีผลกระทบต่อการศึกษาวิจัยและการรักษาพยาบาล และจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลในแบบสอบถามจะถูกทำลายภายใน 3 ปี หลังผลการวิจัยได้รับการเผยแพร่

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.94 โดยอยู่ในช่วงอายุ 52-70 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.63 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.22 มีสิทธิรักษาพยาบาลของสวัสดิการข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 51.07 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 30.48

1. ประสบการณ์ของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ พบว่าระดับประสบการณ์ของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($M=4.73$, $SD=0.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้ความเคารพและใส่ใจความรู้สึกของผู้รับบริการในการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ($M=4.81$, $SD=0.42$) รองลงมาคือ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้การดูแลผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ ($M=4.80$, $SD=0.41$) และ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลหรือแนะนำวิธีการตรวจและขั้นตอนในการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ให้กับผู้รับบริการด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและชัดเจน ($M=4.80$, $SD=0.41$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ พยาบาลและเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและครอบครัวได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ของผู้รับบริการและมีส่วนร่วมในการดูแลผู้รับบริการหลังการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ($M=4.66$, $SD=0.56$)

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยการใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนั้นก่อนการวิเคราะห์ผลจะต้องตรวจสอบข้อมูลของตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม มีมาตรวัดเป็นอันตรภาค (interval) ขึ้นไปทุกตัว

2.2 ค่าความคลาดเคลื่อนแต่ละค่าเป็นอิสระกัน (autocorrelation) ซึ่งวิธีการตรวจสอบผู้วิจัยจะพิจารณาจากค่าสถิติ Durbin-Watson โดยถ้าค่า Durbin-Watson มีค่าเข้าใกล้ 2 กล่าวคือ มีค่าอยู่ในช่วง 1.65–2.35 จะสามารถสรุปได้ว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีความเป็นอิสระกัน (วรรณชนก จันทชุม, 2560) โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้พบว่าค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.94 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.65–2.35 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเอง

2.3 การตรวจสอบค่า multicollinearity ของตัวแปรอิสระ พบว่า ค่า tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุดคือ 0.125 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.1 หรือถ้า VIF ที่มีค่ามากที่สุดคือ 8.025 ซึ่งน้อยกว่า 10 ดังนั้นแสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่เกิด multicollinearity นั้นเอง (O'Brien & Marakas, 2006)

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ประสบการณ์ผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยตัวแปรอิสระที่มีอำนาจพยากรณ์ที่ดีที่สุด คือปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\text{Beta}=0.303$) รองลงมา คือปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($\text{Beta}=0.249$) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\text{Beta}=0.206$) และปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\text{Beta}=0.167$) โดยตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรนี้มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสบการณ์ผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ได้ร้อยละ 76.5 หรือ มีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 76.5 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.192 ส่วนปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการพบว่าค่า p-value มากกว่า 0.05 (ไม่ Sig.) ซึ่งไม่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ประสบการณ์ผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ในครั้งนี้ได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ประสบการณ์ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์

ตัวพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	p-value
	b	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	0.472	0.130		3.622	0.000
1. ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (x_1)	0.162	0.69	0.167	2.338	0.020
2. ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (x_2)	0.272	0.056	0.303	4.889	0.000
3. ปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (x_3)	0.248	0.053	0.249	4.685	0.000
4. ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (x_4)	0.212	0.058	0.206	3.653	0.000

R=0.874, $R^2=0.765$, Adjusted $R^2=0.762$, $SE_{est}=0.192$ $F=13.343$, p-value=0.000

โดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์ประสบการณ์ ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.167 (x_1) + 0.303 (x_2) + 0.249 (x_3) + 0.206 (x_4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.472 + 0.162 (x_1) + 0.272 (x_2) + 0.248 (x_3) + 0.212 (x_4)$$

การอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสบการณ์ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปรายผลดังนี้

1. ประสบการณ์ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์จากผลการวิจัยพบว่า ระดับประสบการณ์ของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประสบการณ์ที่ผู้ป่วยรู้สึกได้รับการบริการเป็นอย่างดี คือ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้ความเคารพและใส่ใจความรู้สึกของผู้ป่วยในการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ตลอดจนพยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้การดูแลผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งนี้โรงพยาบาลศรีนครินทร์เป็นโรงพยาบาลระดับเหนือตติยภูมิ และเป็นโรงเรียนแพทย์ที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการ ซึ่งโรงพยาบาลศรีนครินทร์ผ่านการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (re-accredit) 5 ครั้ง และมีนโยบายการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อการรับรองขั้นก้าวหน้า (advanced HA) เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ จึงมุ่งเน้นการดูแลผู้ป่วยและเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง สอดคล้องกับมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการ

สุขภาพ ฉบับที่ 5 (สถาบันรับรองคุณภาพสถานบริการ (องค์การมหาชน), 2565) จึงมีนโยบายเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้บุคลากรในองค์กรมีความตระหนักในเรื่องการบริการที่มีคุณภาพ จึงทำให้พยาบาลและเจ้าหน้าที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ส่วนใหญ่มีความใส่ใจต่อผู้รับบริการ อีกทั้งยังได้รับการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยเป็นอย่างดี ประกอบกับพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์เป็นวิชาชีพที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการช่วยเหลือผู้ป่วยที่มีความทุกข์จากการเจ็บป่วยให้บรรเทาจากความทุกข์ ดังนั้นพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์จึงจำเป็นต้องยึดถือคุณธรรมและจริยธรรมเป็นหลักปฏิบัติในการทำงาน ดูแลผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมไม่แบ่งชนชั้น วรณะ โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ เพื่อสร้างสรรค์คุณภาพความดีให้แก่สังคม และสร้างประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของรีนฤดี แก่นนาค และคณะ (2561) ที่ศึกษาประสบการณ์การรับบริการแผนกการพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยพบว่า ประสบการณ์ของผู้รับบริการในแต่ละด้านของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ มีประสบการณ์อยู่ในระดับดีถึงดีมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ Zachary & GradDipHlthSc (2010) ที่ศึกษาเรื่อง ประสบการณ์ของผู้ป่วยในการถ่ายภาพทางการแพทย์: การทบทวนเชิงระบบเชิงคุณภาพ (โปรโตคอล) ซึ่งสำรวจประสบการณ์ของผู้ป่วยในการถ่ายภาพทางการแพทย์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ที่ดีกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งข้อมูลที่ได้สอดคล้องกับประสบการณ์ในด้านที่ผู้รับบริการประทับใจบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้การดูแลและให้คำปรึกษาทางสุขภาพเป็นอย่างดี

2. ตัวแปรพยากรณ์ที่ร่วมกันทำนายประสบการณ์ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (stepwise multiple regression) พบว่า ปัจจัยที่ร่วมกันพยากรณ์ประสบการณ์ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 ปัจจัย โดยตัวแปรอิสระที่มีอำนาจพยากรณ์ที่ดีที่สุด คือ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Beta=0.303) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Beta=0.249) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Beta=0.206) และปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Beta=0.167) ตามลำดับ แยกอภิปรายดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จากผลการวิจัยพบว่า เป็นปัจจัยที่มีอำนาจพยากรณ์ที่ดีที่สุดต่อประสบการณ์ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์โรงพยาบาลศรีนครินทร์ อภิปรายได้ว่า เนื่องจากโรงพยาบาลศรีนครินทร์ มีการกำหนดนโยบายให้มีการจัดทำแนวปฏิบัติในการทำงานในแต่ละห้องตรวจเพื่อให้การทำงานหรือการประสานงานมีความชัดเจนและถูกต้อง การทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น รวดเร็วทันท่วงที การมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนทำให้แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ ทำงานได้ง่าย สะดวกรวดเร็วขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ป่วยปลอดภัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยได้มากขึ้น การมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนส่งผลให้แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ห้องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์มีความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ มีการบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี ใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเอาใจใส่ ให้บริการที่รวดเร็วทันท่วงที ตลอดจนบุคลากรห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์สามารถให้การดูแลรักษาพยาบาล ตอบปัญหาสุขภาพ ให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือเป็น

อย่างดี ส่งผลให้การบริการตรวจวินิจฉัยโรคและตรวจรักษาพยาบาลตรงกับปัญหาสุขภาพ และความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้รับบริการมีประสบการณ์ที่ดีต่อการมารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของสำเร็จ งามสม และจันทนา แสนสุข (2560) ที่พบว่า ผู้รับบริการทางการแพทย์สามารถรับรู้ถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ได้ เมื่อผู้รับบริการได้รับรู้ถึงคุณภาพของการบริการทางการแพทย์ในด้านต่างๆ จนเกิดความพึงพอใจเกิดความรู้สึกประทับใจต่อการบริการเหล่านั้น จนทำให้เกิดความภักดี และต้องการที่จะมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป ทั้งนี้ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ยังมีข้อจำกัดในเรื่องระยะเวลารอคอยที่ยาวนานจากการรอคิวตรวจ อีกทั้งผู้ป่วยต้องนั่งรออาหารมาเป็นเวลา 6-8 ชั่วโมง ทำให้ผู้ป่วยมีอาการเหนื่อยเพลียจึงเป็นอีกหนึ่งในการกระตุ้นให้ผู้ป่วยมีความต้องการที่จะตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ให้เร็วขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Mulisa, Tessema & Merga (2017) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทางรังสีและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในโรงพยาบาลการสอนและการส่งต่อของมหาวิทยาลัยฮาวาสซาทางตอนใต้ของเอธิโอเปีย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยลดลง เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องเครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ระยะเวลารอคิวการตรวจนาน ผู้ป่วยมีจำนวนมาก และเป็นโรงพยาบาลหลักเพียงแห่งเดียวที่มีเครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ในภาคใต้

2.2 ปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการมีผลในทิศทางเดียวกันกับประสบการณ์ผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ กล่าวคือ หากบุคลากรทางการแพทย์ให้ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ และให้บริการดุจประหนึ่งญาติในครอบครัว จะส่งผลให้เกิดประสบการณ์ที่ดีกับผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ทั้งนี้โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มุ่งเน้นการให้บริการดูแลรักษาพยาบาลและสร้างเสริมสุขภาพแบบองค์รวม และได้กำหนดเป็นพันธกิจของโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับฝ่ายการพยาบาลที่มุ่งเน้นการดูแลรักษาพยาบาลแบบองค์รวม คือ การดูแลผู้ป่วยแบบมองให้ครบทั้ง 4 ด้านของความเป็นมนุษย์ ได้แก่ ด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ให้มีภาวะสมดุล รวมทั้งการดูแลผู้ป่วยอย่างเท่าเทียม จึงทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีความตระหนักถึงการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม ซึ่งผู้ป่วยที่มารับการรักษาที่แผนกงานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเป็นผู้ป่วยที่แพทย์นัดมาเนื่องจากเป็นการติดตามการรักษาหรือการตรวจพิเศษต่างๆ ที่ต้องดูแลต่อเนื่อง ทำให้แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์มีความใส่ใจผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพอ่อนโยน เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ รับฟังผู้รับบริการอย่างตั้งใจและเปิดโอกาสให้ซักถาม มีความเอื้ออาทร ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียม และความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้รับบริการมีประสบการณ์ที่ดีต่อการมารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงสมร บุญผดุง และคณะ (2562) ที่พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่ยังคงมีจิตวิญญาณในการทำงาน โดยมีความใส่ใจผู้รับบริการ ใช้คำพูดที่ไพเราะ สุภาพอ่อนโยน ให้ความเคารพและใส่ใจความรู้สึกของผู้ป่วยที่มารับบริการ ตลอดจนการให้บริการแก่ผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกัน การศึกษาของช่อดาว เมืองพรหม (2562) พบว่า แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ ใส่ใจให้เกียรติและเห็นความสำคัญของผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกัน ใส่ใจบริการ ใช้คำพูดที่ไพเราะ แสดงออกด้วยความสุภาพอ่อนโยน และอังคณา วังทอง และคณะ (2557)

ศึกษามุมมองผู้รับบริการต่อการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในพื้นที่ต่างวัฒนธรรม พบว่า แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มีความเห็นอกเห็นใจปรารถนาให้ผู้อื่นมีความสุข ให้ความสำคัญกับการดูแลที่เท่าเทียมกัน ให้บริการได้เหมาะสมกับสภาพของแต่ละบุคคลด้วยความเป็นมิตร เคารพในคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

2.3 ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีผลในทิศทางเดียวกันกับประสบการณ์ของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ กล่าวคือ หากบุคลากรทางการแพทย์สามารถสร้างความน่าเชื่อถือและทำให้ผู้ป่วยที่มารับบริการเกิดความไว้วางใจได้ จะส่งผลให้เกิดประสบการณ์ที่ดีกับผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทำงานในบริบทของโรงเรียนแพทย์ทำให้เกิดการนำหลักฐานเชิงประจักษ์มาใช้ในการดูแลผู้ป่วย และมีการสนับสนุนทางด้านวิชาการต่างๆ เช่น การสนับสนุนการทำวิจัย การทำ R2R การนำเสนอผลงานคุณภาพทั้งในและต่างประเทศ การประชุมอบรมทางด้านวิชาการ การสนับสนุนงบประมาณการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษา และการอบรมเฉพาะทางทางการแพทย์ ทำให้แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ มีความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการทั้งก่อน ขณะและหลังการตรวจ มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการดูแลรักษาพยาบาล บริการที่ให้บริการทุกครั้งมีความสม่ำเสมอ มีมาตรฐานถูกต้องตามหลักวิชาการ ผู้รับบริการปลอดภัยไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนหลังการตรวจ ให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไว้วางใจในมาตรฐานการให้บริการเมื่อมารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้รับบริการมีประสบการณ์ที่ดีต่อการมารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุษกร คงพอม และวิวัฒน์ชัย อัทธการ (2562) ที่พบว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้เกิดจากบุคลากรทางการแพทย์สามารถตรวจวินิจฉัยโรคและตรวจรักษาได้อย่างถูกต้องไม่เกิดความผิดพลาด ตลอดจนมีบุคลิกภาพและใช้คำพูดที่น่าเชื่อถือในการให้คำแนะนำทางการแพทย์ การศึกษาของบัณฑิต สวรรยาวิสุทธิ (2561) ที่พบว่า แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ มีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมน่าเชื่อถือ ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ

2.4 ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีผลในทิศทางเดียวกันกับประสบการณ์ของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ กล่าวคือ หากบุคลากรทางการแพทย์สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการได้ จะส่งผลให้เกิดประสบการณ์ที่ดีกับผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ และทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไปได้ ทั้งนี้เนื่องจากภาควิชารังสีวิทยา เป็นสถานที่จัดการเรียนการสอนสำหรับแพทย์เฉพาะทางรังสี นักรังสีเทคนิคระดับปริญญาตรี หลักสูตรอบรมการพยาบาลทางรังสี จึงมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านรังสีวิทยา ประกอบด้วย รังสีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา พยาบาลทางรังสี นักรังสีการแพทย์ วิทยุแพทย์-พยาบาล (กรณีผู้ป่วยดมยาสลบ) ซึ่งการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์เป็นการตรวจทางรังสีที่ซับซ้อน และมีภาวะเสี่ยงจากภาวะแทรกซ้อนจากการได้รับการฉีดสารทึบรังสี ในทุกขั้นตอนการตรวจจะมีแนวปฏิบัติในการป้องกันและ

ดูแลผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โดยมีการจัดทำแนวปฏิบัติร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ครอบคลุมและได้มาตรฐาน จึงทำให้แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์มีทักษะความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะทางที่จำเป็นในการบริการ สามารถอธิบายถึงขั้นตอนการตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ความจำเป็น และเสนอทางเลือกให้ผู้รับบริการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม มีกิจกรรมรยาพที่สุภาพและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ มีความซื่อสัตย์ รักษาความลับและคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย สามารถสร้างความมั่นใจและความมั่นคงปลอดภัยให้กับผู้รับบริการ รวมถึงผู้รับบริการมีการส่งต่อข้อมูลแนะนำญาติหรือบุคคลที่รู้จัก ให้มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้รับบริการมีประสบการณ์ที่ดีต่อการมารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต โดยพบว่า การสร้างความมั่นใจในการบริการให้แก่ผู้รับบริการ การบริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสม ตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งมีความสม่ำเสมอ คือ บริการทุกครั้งต้องได้ผลเช่นเดิม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณให้การมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน สามารถพึ่งพาได้และเกิดความรู้สึกว่าต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยให้ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสบการณ์ที่ดีของผู้ป่วยในการมารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ดังนี้

1.1 นำข้อมูลที่ได้ ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาระบบคุณภาพบริการ

1.2 นำข้อมูลที่ได้ไปสู่การพัฒนาระบบการเชื่อมประสานการดูแลผู้ป่วยกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล เช่น ระบบ Telemedicine

1.3 นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ส่งเสริมพฤติกรรมบริการ และการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้ผู้รับบริการมีประสบการณ์ที่ดีในการมารับบริการ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาต่อไปควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพร่วมด้วยเพื่อให้ได้รายละเอียดมากขึ้นและเกิดมุมมองในหลากหลายมิติ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม เป็นต้น

2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น ความทันสมัยของเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมภายในห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ ระบบการบริหารจัดการ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- งานบริการพยาบาล. (2565). *สถิติจำนวนครั้งของผู้มารับบริการ ในแผนกงานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ในปี พ.ศ. 2562-2564*. ขอนแก่น: โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยสยาม.
- ดวงสมร บุญผดุง, ฤเดช เกิดวิชัย, ณัฐพงษ์ เตชะรัตนเสถียร, สุรมน จันทร์เจริญ และชาญเดช เจริญวิริยะกุล. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อจิตวิญญาณในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 24(2), 40-50.
- บัณฑิต สวรรยาวิสุทธิ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อประสบการณ์ของผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาที่คลินิกโรคความดันโลหิตสูง โรงพยาบาลศรีนครินทร์. *ศรีนครินทร์เวชสาร*, 33(5), 451-456.
- บุษกร คงอม และวิวัฒน์ชัย อรรถการ. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 ปีกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: สำนักอนามัย.
- รีนฤติ แก่นนาค และคณะ. (2561). ประสบการณ์การรับบริการของผู้มารับบริการแผนกการพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (การศึกษานำร่อง). *Srinagarind Medical Journal*, 33(5), 38-44.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโท]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรรณชนก จันทุม. (2560). *การเลือกตัวอย่างและการกำหนดตัวอย่าง*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2565). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4 สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)*. นนทบุรี: หนังสือดีวัน.
- สำเริง งามสม และจันทนา แสนสุข. (2560). การรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ประกันตนในสถานพยาบาลภายในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ)*, 10(3), 1393-1408.
- หน่วยรังสีวิทยา. (2564). *สถิติทะเบียนผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องตรวจเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ประจำปี 2562-2564*. ขอนแก่น: ภาควิหารังสีวิทยา โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อภิญญา จำปามูล และคณะ. (2566). ประสบการณ์ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรม และออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารการวัดผลการศึกษา*, 40(107), 386-398.

- อังคณา วังทอง, อนุชิต วังทอง, ส่วนฮานาณี วัดเส้น และวันดี สุทธิรังสี. (2557). มุมมองผู้รับบริการต่อการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในพื้นที่ต่างวัฒนธรรมบริบทอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี. *วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข*, 23(3), 35-44.
- Bastemeijer, C.M., Boosman, H., Zandbelt, L., Timman, R., de Boer, D., & Hazelzet, J. A. (2020). Patient experience monitor (Pem): The development of new short-form Picker experience questionnaires for hospital patients with a wide range of literacy levels. *Patient Related Outcome Measures*, 11, 221.
- Mulisa, T., Tessema, F., & Merga, H. (2017). Patients' satisfaction towards radiological service and associated factors in Hawassa University Teaching and referral hospital, Southern Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 17(1), 1-11.
- O'Brien, J.A., & Marakas, G.M. (2006). *Enterprise information systems*. New York: McGraw-Hill.
- 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, 12-40.
- Picker Institute. (1999). *The Picker Institute implementation manual*. Boston: Picker Institute.
- The Agency for healthcare Research and Quality. (2016). *What Is Patient Experience?*. Retrieved August 5, 2022, from <https://kku.world/4akuc>
- Weiers, R.M. (2005). *Introduction to Business Statistics*. Pennsylvania: Duxbury Press.
- Zachary, M.Bm., & GradDipHlthSc. (2010). The Patient Experience in Medical Imaging: A Qualitative Systematic Review (protocol). *JBIM Evidence Synthes*