

คุณภาพการให้บริการ คลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบดี

ธนัชพร กาฟากัม¹, รัตนา ปานเรียนแสน, Ph.D.²

¹ สาขาการจัดการบริการสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา

² สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพและความงาม วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ ของคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบดี โดยเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบดี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 376 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าทีและทดสอบค่าเอฟ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการคลินิกอายุรศาสตร์โรงพยาบาลรามาริบดีโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) เมื่อพิจารณาตามรายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) การดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) และการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามสิทธิการรักษา ประเภทของการรับบริการ และจำนวนครั้งที่มารับบริการที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ การให้บริการ โรงพยาบาล

Corresponding Author: รัตนา ปานเรียนแสน

สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพและความงาม วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



ความเป็นมาและความสำคัญ

งานบริการเป็นหัวใจสำคัญของโรงพยาบาล ผู้ป่วย ญาติ และประชาชนต่างคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพทุกครั้ง แต่เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาล เป็นงานที่ซับซ้อน ละเอียดอ่อน มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาก ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบกับเป็นงานที่มีความเร่งรีบ จึงมีโอกาสเกิดความผิดพลาด ความรู้สึกล้มพ้อใจ ความเข้าใจผิด และสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ต่างๆ ได้ง่าย⁽¹⁾

คุณภาพของบริการและการดูแลรักษาพยาบาล จึงเป็นสิ่งสำคัญของระบบบริการสุขภาพของประเทศ เพื่อเป็นเครื่องรับรองว่าการบริการนั้นก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานเป็นที่ยอมรับและมีโอกาสเกิดความเสี่ยงและความผิดพลาดต่างๆ น้อยที่สุด สามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น รวมทั้งสามารถลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการนอนโรงพยาบาลลง อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด⁽²⁾

คลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบัติเป็นหน่วยงานหนึ่งที่เล็งเห็นความสำคัญของการจัดบริการอย่างมีคุณภาพ เนื่องจากคลินิกโรคภูมิแพ้จัดเป็นหน่วยบริการเฉพาะทาง โดยมีพันธกิจสำคัญคือการดูแลผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้หน่วยงานยังให้ความสำคัญกับการตรวจสอบและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการให้บริการและการรักษามากยิ่งขึ้น ผนวกกับความต้องการพัฒนางานบริการด้านการรักษาที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานบริการด้วยจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยยึดหลักความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์การวัดคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข⁽³⁾

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้โรงพยาบาลรามาริบัติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและการจัดการด้านการให้บริการของคลินิกโรคภูมิแพ้ให้มีคุณภาพ โดยเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัย ทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการบริการที่มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการอย่างแท้จริง และพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีความรู้และทักษะที่เชี่ยวชาญได้มากขึ้น เพื่อนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสมตามความ

ต้องการของผู้รับบริการและสอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลรามาริบัติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบัติตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้โรงพยาบาลรามาริบัติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นคุณภาพ การให้บริการของคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบัติ

วิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ป่วยโรคภูมิแพ้เฉพาะผู้ใหญ่ที่มาใช้บริการคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบัติ ตั้งแต่เดือน มกราคม-ธันวาคม พ.ศ. 2554 จำนวน 6,266 คน⁽⁴⁾ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ป่วยโรคภูมิแพ้เฉพาะผู้ใหญ่ที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบัติ ตั้งแต่เดือน มกราคม-ธันวาคม พ.ศ. 2554 จำนวน 376 คน⁽⁵⁾

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่เป็นตัววัดระดับคุณภาพการให้บริการ⁽⁶⁾ และความคิดเห็นตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

วิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) วิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นตัววัดระดับคุณภาพการให้บริการ ใช้ค่า t-test และ One-Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 78.19 และเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง

51-60 ปี จำนวน 85 คน (ร้อยละ 22.60) ช่วงอายุที่พบน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้ที่มีอยู่ต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 6 คน (ร้อยละ 1.60) จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 159 คน (ร้อยละ 42.29) ระดับการศึกษาที่น้อยที่สุด ได้แก่ ปริญญาเอก และไม่ได้เรียน ระดับละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 เป็นผู้ที่มียาได้ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท จำนวน 97 คน (ร้อยละ 25.80) รองลงมา ได้แก่ ผู้มียาได้ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท และตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 92 คน (ร้อยละ 24.47) และ 84 คน (ร้อยละ 22.34) ตามลำดับ ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 100 คน (ร้อยละ 26.60) รองลงมา ได้แก่ รับราชการ จำนวน 94 คน (ร้อยละ 25.0) และ อื่นๆ จำนวน 58 คน (ร้อยละ 15.43) ตามลำดับ อาชีพที่พบน้อยที่สุด ได้แก่ เกษตรกรรม จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.39) ใช้สิทธิประกันสังคม จำนวน 133 คน (ร้อยละ 35.37) รองลงมา ได้แก่ ข้าราชการ จำนวน 130 คน (ร้อยละ 34.58) และไม่ใช่สิทธิ จำนวน 67 คน (ร้อยละ 17.82) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่พบน้อยที่สุด ได้แก่ ประกันชีวิต จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.53)

ลักษณะของการรับบริการที่คลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มารับบริการเพื่อพบแพทย์ จำนวน 214 คน (ร้อยละ 56.91) รองลงมา ได้แก่ มาทำหัตถการและพบแพทย์ จำนวน 66 คน (ร้อยละ 17.55) และมาฉีดยาภูมิแพ้และพบแพทย์ จำนวน 57 คน (ร้อยละ 15.16) ตามลำดับ ประเภทการรับบริการที่พบน้อยที่สุด ได้แก่ ทำหัตถการ (พบเจ้าหน้าที่) จำนวน 11 คน (ร้อยละ 2.93) มารับบริการที่คลินิกมากกว่า 5 ครั้ง จำนวน 199 คน (ร้อยละ 52.93) รองลงมา ได้แก่ ผู้ที่มาเข้ารับบริการที่คลินิกนี้ 2-4 ครั้ง มีจำนวน 95 คน (ร้อยละ 25.27) และมารับบริการเป็นครั้งแรก มีจำนวน 82 คน (ร้อยละ 21.80) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบัติ

จากการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง พบว่า คุณภาพการให้บริการคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบัติโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านการตอบสนองมีค่าเฉลี่ย $\pm$

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 4.19 ± 0.65 , 4.09 ± 0.66 , 3.96 ± 0.68 และ 3.85 ± 0.75 ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบัติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายกับเพศหญิงมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามสิทธิการรักษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิการรักษาแตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้าน จำนวน 3 ด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนที่เหลืออีก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนอง ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามประเภทการรับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทการรับบริการแตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการแตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 2

อภิปราย

ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบัติในภาพ



ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	82	21.81
หญิง	294	78.19
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.60
21-30 ปี	80	21.28
31-40 ปี	81	21.54
41-50 ปี	65	17.29
51-60 ปี	85	22.60
61-70 ปี	40	10.64
71 ปีขึ้นไป	19	5.05
การศึกษา		
ประถมศึกษา	43	11.44
มัธยมศึกษา	30	7.98
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	112	29.79
ปริญญาตรี	159	42.29
ปริญญาโท	30	7.98
ปริญญาเอก	1	.26
ไม่ได้เรียน	1	.26
รายได้		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	16	4.25
ตั้งแต่ 3,001-5,000 บาท	25	6.65
ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท	62	16.49
ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท	97	25.80
ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	92	24.47
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	84	22.34
อาชีพ		
เกษตรกร	9	2.39
แม่บ้าน	53	14.10
ค้าขาย	19	5.05
รับจ้าง	100	26.60
นักเรียน/นักศึกษา	14	3.72
รับราชการ	94	25.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	7.71
อื่นๆ	58	15.43

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สิทธิการรักษา		
สิทธิ 30 บาท	37	9.84
ข้าราชการ	130	34.58
ประกันสังคม	133	35.37
ประกันชีวิต	2	0.53
ไม่ใช้สิทธิ	67	17.82
อื่นๆ	7	1.86
ประเภทการรับบริการ		
ฉีดยาภูมิแพ้ (พบพยาบาล)	28	7.45
ทำหัตถการ (พบเจ้าหน้าที่)	11	2.93
พบแพทย์	214	56.91
ฉีดยาภูมิแพ้+พบแพทย์	57	15.16
ทำหัตถการ+พบแพทย์	66	17.55
จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการที่คลินิกนี้		
ครั้งแรก	82	21.80
2-4 ครั้ง	95	25.27
มากกว่า 5 ครั้ง	199	52.93
รวม	376	100.00

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ คลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามธิบดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One-Way ANOVA

รายการ	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		อาชีพ		สิทธิการรักษา		ประเภทการรับบริการ		จำนวนครั้งที่มารับบริการ	
	t	p-value	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig	F	Sig
1. ด้านความเป็นรูปธรรม	0.326	<0.05	1.167	0.32	0.556	0.76	2.618	0.02*	2.218	0.03*	3.764	0.00**	4.270	0.00**	2.174	0.12
2. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	0.272	<0.05	1.145	0.34	1.003	0.42	1.807	0.11	0.617	0.74	3.224	0.01**	3.055	0.02*	6.715	0.00**
3. ด้านการดูแลเอาใจใส่	0.712	<0.05	2.888	0.01**	0.886	0.50	1.805	0.11	0.722	0.65	3.244	0.06	3.322	0.01*	2.997	0.05
4. ด้านการตอบสนอง	0.736	<0.05	1.889	0.08	0.587	0.74	1.824	0.11	0.439	0.88	2.179	0.06	2.441	0.056*	1.045	0.35
รวม	0.603	<0.05	1.926	0.08	0.492	0.81	2.247	0.05*	0.772	0.61	3.354	0.01**	3.518	0.01**	3.073	0.05*



รวม อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับดี แต่เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านพบว่าไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ อย่างไรก็ตาม พบประเด็นที่น่าสนใจในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลา ได้แก่ (1) ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้ (2) แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ (3) ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า (4) ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญากับลูกค้า และ (5) ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการ⁽⁷⁾

คุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยเฉพาะที่เกิดจากแพทย์ผู้ให้การรักษา ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากความถี่ถ้วน ครบถ้วน รอบคอบ⁽⁸⁾ และความละเอียดในด้านต่างๆ เช่น การซักถามข้อมูล การให้ข้อมูล การสนใจรับฟังปัญหา เป็นต้น

คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม สถานที่ภายในคลินิกควรเน้นย้ำในเรื่องสะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ เนื่องจากรูปแบบการจัดสถานที่ของหน่วยงานโรงพยาบาลต้องการสร้างบรรยากาศที่ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัย รื่นหูรันทา สบายกาย อีกทั้งเป็นสถานที่ที่รักษาพยาบาล⁽⁹⁾ จึงจำเป็นต้องดูแลรักษาสถานที่ให้สะอาดอยู่เสมอ และมีแสงสว่างที่เพียงพอ

คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง ควรมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง การทวนสอบการปฏิบัติงานทุกขั้นตอนอย่างสม่ำเสมอ ให้บริการตรวจรักษาทางการแพทย์ ถูกต้อง แม่นยำ ทันเวลา ด้วยมาตรฐานวิชาชีพ⁽¹⁰⁾ จากผลการวิจัยสามารถยืนยันให้บุคลากรในคลินิกได้ทราบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองเป็นอย่างมาก และสิ่งที่สามารถดำเนินการได้ทันที คือ การปรับปรุงช่องทางการเข้าถึงและติดต่อโรงพยาบาลได้ง่าย (ติดต่อทางโทรศัพท์) ให้ตอบสนองต่อผู้รับบริการมากที่สุด

จากผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบัติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แสดงให้เห็นว่ามีบางปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นดังกล่าว ได้แก่ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษา ประเภทและจำนวนครั้งที่มารับบริการ สะท้อนให้เห็นโอกาสในการปรับปรุงการให้บริการโดยการจัดการบริการที่ตรงตามความต้องการปัจจัยส่วน

บุคคลดังกล่าว เช่น การให้บริการที่เน้นการดูแลเอาใจใส่โดยคำนึงถึงความแตกต่างของอายุ เช่น ผู้สูงอายุกับวัยรุ่น การช่วยเหลือตนเองแตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความต้องการให้บริการในด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยอาจมีความคาดหวังในเรื่องความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย ในการรักษากับบริการที่ได้รับ เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลของรัฐ ค่าใช้จ่ายในการรักษาย่อมถูกกว่าโรงพยาบาลเอกชน นอกจากนี้ ระดับรายได้ยังแสดงถึงความสามารถในการซื้อบริการการรักษา ผู้ที่มีรายได้สูง สามารถเลือกรับยาที่มีคุณภาพสูง ซึ่งสั่งมาจากยานอกบัญชีหลักแห่งชาติ ราคาของตัวยาค่อนข้างสูงส่งผลให้การรักษาดำเนินไปเร็วกว่า ซึ่งในประเด็นนี้ แพทย์ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการได้ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมแตกต่างกัน ซึ่งได้แก่ สถานที่ให้บริการ คุณลักษณะและความเพียงพอของสถานที่ให้บริการเพียงพอ แสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิห้องเครื่องกระจายเสียง เครื่องมือ และอุปกรณ์พร้อมใช้งาน ทั้งนี้ อาจเกิดจากผู้รับบริการมีหลากหลายอาชีพ การเข้าร่วมในสังคมจึงแตกต่างกันออกไปทำให้ผู้รับบริการเกิดความแตกต่างทั้งด้านความคิด และการใช้ชีวิตในสังคมแตกต่างกันออกไป อีกทั้งประสบการณ์ ในการรับบริการในหลายๆ สถานที่ ต่างเป็นตัวเปรียบเทียบให้เห็นถึงรูปแบบการบริการที่หลากหลาย จึงทำให้ผู้รับบริการมีสิทธิ์ที่จะเลือกการรับบริการที่แตกต่างกัน

จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษา พบว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการแตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการเข้ารับบริการในแต่ละครั้ง ไม่ว่าจะเป็นครั้งแรก สองครั้ง หรือมากกว่า 5 ครั้ง แพทย์ที่มีชื่อเสียงในการตรวจรักษามีการวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง การรักษาจึงหายขาด ซึ่งการรักษาในจำนวนครั้งของผู้ป่วยอาจแตกต่างกันออกไป บางคนรักษาครั้งเดียวหายขาด บางคนรักษาหลายครั้งก็ไม่หายขาด ดังนั้นจึงควรพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการให้บริการ โดยจัดให้มีการสะดวกในการเข้าถึงการบริการได้ง่าย การติดต่อสื่อสารให้เข้าใจง่าย และให้แพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญมาให้บริการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

ประเด็นที่ควรให้ความสำคัญในการให้บริการ คือ ความแตกต่างระหว่างสิทธิการรักษา และประเภทการรับบริการ เนื่องจากพบความคิดเห็นที่แตกต่างกันตั้งแต่ 3 ด้านขึ้นไป ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความไม่คงตัวของบริการของคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบัติ หรืออาจจาก

ลักษณะของสิทธิต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นประกันสังคม จ่ายเองหรือเบิกหน่วยงาน โดยส่วนใหญ่จะถูกจำกัดที่ค่าบริการทางการแพทย์ ควรให้หน่วยงานโรงพยาบาลเลือกปฏิบัติหรือแก้ไขรูปแบบวิธีการรักษาที่เท่ากัน หรือให้เลือกที่จะต้องมีการจ่ายค่าบริการเพิ่มให้กับสิทธิการรักษาต่างๆ ที่สำคัญในการให้บริการ ควรแจ้งรายละเอียดและขั้นตอนการบริการให้ชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วย ในส่วนของประเภทการรับบริการเป็นสิ่งที่ควรนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับแรก เนื่องจากในการให้บริการของคลินิกฯ ยังจัดผู้รับบริการในลักษณะเท่าเทียมกัน ไม่ได้จำแนกตามประเภทการเข้ารับบริการซึ่งมีขั้นตอน ระยะเวลา ตลอดจนวิธีการรับบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงถือเป็นโอกาสของหน่วยงานที่จะพัฒนาและปรับปรุงโดยอาจจัดคัดแยกกลุ่มผู้รับบริการให้ชัดเจนก่อนการให้บริการต่อไป

นอกจากนี้ จากการสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคลินิกฯ พบว่า ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงในด้านต่างๆ ดังนี้ จุดแข็งของการให้บริการของของคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบดี คือ ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ และการเอาใจใส่ โดยพบว่า แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเป็นหัวใจหลักของการที่ผู้รับบริการตัดสินใจเข้ารับบริการ นอกจากนี้ พบว่า เจ้าหน้าที่แพทย์ และบุคลากรที่ทำงานในโรงพยาบาล มีการติดตามเอาใจใส่ และมีการซักถามถึงปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม มีประเด็นที่ควรพัฒนาการติดตามย้อนหลังการรักษาอย่างสม่ำเสมอให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป เพื่อให้คุณภาพการบริการสูงขึ้น

อย่างไรก็ตามพบว่าโอกาสในการปรับปรุงการให้บริการ

ของคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบดี คือ ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อม บรรยากาศภายในคลินิกให้เอื้อต่อการรองรับบริการ และให้ความสำคัญกับที่นั่ง เนื่องจากไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ควรให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่คิดค่าใช้จ่ายในการทำหัตถการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งสามารถทำได้โดยการพัฒนาและปรับปรุงระบบการคิดค่าใช้จ่าย กระบวนการบริการที่เน้นตอบสนองผู้รับบริการ การพัฒนาระบบเชื่อมต่อข้อมูลข่าวสารระหว่างคลินิกกับผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศและมีมาตรฐาน โดยเฉพาะด้านบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
2. ควรศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของแต่ละกระบวนการภายในคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบดี ที่จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงข้อบกพร่อง และนำมาแก้ไขปัญหสำหรับผู้รับบริการต่อไป
3. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของคลินิกอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของคลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบดี

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้รับบริการ และบุคลากร คลินิกอายุรศาสตร์โรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามาริบดี ซึ่งให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลจนสามารถทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. สมชาติ โตรักษา. การบริหารโรงพยาบาลยุคใหม่. เอกสารวิชาการสมาคมกบบริหาร, โรงพยาบาลประเทศไทย ชุดที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ผลิตและพัฒนาสื่อสาธาณสุข, 2541:70.
2. จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: ดีไซน์, 2543:5.
3. กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือการบริหารงานฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป. กรุงเทพฯ : กระทรวงสาธารณสุข, 2544:2-3.
4. สีน พันธ์พิณิจ. เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์, 2549:133.
5. สถิติบริการผู้ป่วย สถิติข้อมูลผู้ป่วยนอก จำแนกตามหน่วยตรวจโรคภูมิแพ้ รายปี พ.ศ.2554. เข้าถึงได้จาก <http://intra.rama.mahidol.ac.th/his>.



6. บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น, 2545:103.
7. อุดุลย์ จาตุรงค์กุลและคณะ. พฤติกรรมผู้บริโภคในทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546:237.
8. ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะการบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: วีระฟิล์มและโซเท็กซ์, 2546:434.
9. Penchasky J.W. The concept of access definition and relationship to consumer satisfaction. Med Care 1981;19:127-40.
10. ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2548:106.



Services Quality of Allergy Medicine Clinic Ramathibodi Hospital

Kafaksom T¹, Panrainsan R, Ph.D.²

¹ *Department of Health Service Management, Faculty of Graduate Studies,*

² *Department of Science Health and Beauty, College of Allied Health Sciences,
Suan Sunandha Rajabhat University, Bangkok, Thailand*

Abstract

The aims of this research were to study the service quality by comparison with personal factors and to study the feedback about the quality of service of the Allergy Medicine Clinic, Ramathibodi Hospital. The samples used in the study, 376 persons. A quality service questionnaire was designed and surveyed. The statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test which statistically significant at the .05 level.

The results revealed that service quality of Allergy Medicine Clinic Ramathibodi Hospital were the high level for overall (mean = 4.02), based on the aspect that the quality of service at a good level. And by using the average of descending of each topic were the credibility and trust (mean = 4.19), the attention (mean = 4.09) and the concrete (mean = 3.96) and the response (mean = 3.85). To compare the overall of service quality of Allergy Medicine Clinic Ramathibodi Hospital by personal factors of clients; gender, education and career had not differ significantly statistical level of .05 while by age, personal, income per month, claim, the treatment pattern and the number of times used services had differ significantly statistical level of .05.

Keywords: Service Quality / Service / Allergy Medicine Clinic

Corresponding Author: Panrainsan R, Ph.D.

Department of Science Health and Beauty, College of Allied Health Sciences,
Suan Sunandha Rajabhat University, Bangkok, Thailand