

การศึกษาประสบการณ์การใช้บริการ และความพึงพอใจของการเข้ารับ บริการงานตรวจผู้ป่วยนอก แผนกรังสีรักษา โรงพยาบาลศูนย์ราชบุรี Customer Satisfaction and Experience Surveys in Out-Patient Department of Radiation Therapy and Oncology Center, Ratchaburi Hospital

ปรมินทร์ตรา จิตมณี พ.บ.,
วว. รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา
กลุ่มงานรังสีวิทยา
โรงพยาบาลราชบุรี
จังหวัดราชบุรี

Paramintra Chitmanee M.D.,
Dip., Thai Board of Radiation Therapy and Oncology
Division of Radiology
Ratchaburi Hospital
Ratchaburi

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ห้องตรวจ
ผู้ป่วยนอก ศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลราชบุรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

วิธีการศึกษา: การวิจัยเชิงพรรณนา ใช้แบบสอบถามคุณภาพบริการ โดยสุ่มผู้มารับบริการ จำนวน 894 คน

ผลการศึกษา: ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยกระบวนการในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด
(mean = 4.18, SD = 0.71) รองลงมา คือ ผลการรักษา (mean = 4.17, SD = 0.69) และสถานที่รวมถึงเครื่องมือ
(mean = 3.93, SD = 0.79) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา
และอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพและการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .05

สรุป: ข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้ โรงพยาบาลราชบุรีควรมีการวางแผนทั้งบุคลากร งบประมาณและสิ่งก่อสร้าง
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ แผนกผู้ป่วยนอก ความพึงพอใจ รังสีรักษา

วารสารแพทยเขต 4-5 2565 ; 41(4) : 495-506.

Abstract

Objective: The objectives were to study customer satisfaction and experience surveys at the out-patient department, Radiation Therapy and Oncology Center, Ratchaburi Hospital and compare satisfaction between sex, age, educational level, and occupation.

Method: The systematic random sampling included 894 persons and data collection was done using a questionnaire. The data were analyzed with descriptive statistics.

Results: The results showed overall high level of satisfaction. The highest mean was the service quality (mean = 4.18, SD = 0.71), followed by the result of treatment (mean = 4.17, SD = 0.69) and instrumentation (mean = 3.93, SD = 0.79), respectively. When analysis compared in term of satisfaction between sex, age, education level, and occupation, there was significant difference in term of satisfaction depending on age, educational level, and occupation ($p < .05$).

Conclusion: The suggestion of this study should have a plan including medical staffs, investment, and building. These are beneficial points to develop our services.

Keywords: service quality, out-patient department, satisfaction, radiation therapy

Received: Aug 14, 2022; Revised: Aug 27, 2022; Accepted: Oct 22, 2022

Reg 4-5 Med J 2022 ; 41(4) : 495–506.

บทนำ

แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564) ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ได้ยึดหลักการ ข้อที่ 2 ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาเพื่อให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดี ประกอบกับโครงสร้างของประชากรในปัจจุบันที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ คนไทยมีอายุยืนขึ้น ทำให้ส่งผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพ มีภาวะโรคเรื้อรังมากขึ้น เช่น โรคเบาหวาน โรคมะเร็ง เป็นต้น การพัฒนาระบบสาธารณสุขจำเป็นต้องมีการวางแผนเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมทั้งสร้างระบบบริการสุขภาพที่มีมาตรฐานและคุณภาพ ครอบคลุมประชากรทุกระดับ ซึ่งรัฐบาลได้สร้างหลักประกันสุขภาพโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค และมีนโยบาย cancer anywhere ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติให้ผู้ป่วยมะเร็งสิทธิบัตรทอง สามารถเลือกเข้ารับการรักษาโรคมะเร็งกับสถานพยาบาลในพื้นที่ได้โดยไม่ต้องมีใบส่งตัว² ทำให้

ประชาชนสามารถเข้าถึงการรักษาได้มากขึ้น แต่ภายใต้ทรัพยากรที่จำกัดของโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทั้งสถานที่ บุคลากรและอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่สามารถรองรับการบริการได้อย่างเพียงพอ ในขณะที่ประชาชนที่เข้ามาบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจ มีการร้องเรียนหรือมีระยะรอคอยที่นาน ซึ่งปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพการรักษา³ โดยเฉพาะแผนกผู้ป่วยนอก (out patient department : OPD) เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ เพราะเป็นหน่วยบริการด่านแรกของโรงพยาบาล ครอบคลุมตั้งแต่การคัดกรอง การตรวจโรคทั่วไปหรือโรคเฉพาะทาง การเจาะเลือด ห้องผ่าตัดเล็ก ห้องฉีดยา ห้องทำแผล รวมไปถึงการให้บริการในคลินิกเฉพาะทางต่างๆ เช่น หน่วยล้างไต แพทย์แผนไทย คลินิกทันตกรรม เป็นต้น

โรงพยาบาลศูนย์ราชบุรีเป็นโรงพยาบาลศูนย์ระดับตติยภูมิ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในเขตสุขภาพที่ 5 ดูแลให้บริการครอบคลุม 8 จังหวัด มีจำนวนผู้ใช้บริการงานตรวจผู้ป่วยนอกมากกว่า 3,000 รายต่อวัน มีศูนย์ความเชี่ยวชาญหลากหลายสาขา รับส่งต่อจากโรงพยาบาลในเขตสุขภาพ และโรงเรียนแพทย์ต่างๆ จากสถิติการให้บริการ 3 ปีซ้อนหลัง (พ.ศ. 2562-2564) พบว่า มีผู้มารับบริการในปี 2562, 2563, และ 2564 อยู่ที่ 181,064; 177,527; และ 210,443 คน ตามลำดับ ซึ่งลักษณะการบริการมีความหลากหลายของผู้ป่วย ภายใต้ช่วงเวลาที่จำกัด จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) ได้มุ่งเน้น people center of care⁴ มีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง สามารถดูแลตัวเองได้ ทำให้ผู้ป่วยมีคุณค่า มีความหวัง ซึ่งจะต้องเริ่มจากผู้ให้บริการที่บริการผู้ป่วยเหมือนญาติ แสดงออกมาทั้งคำพูดและการกระทำ ซึ่งผู้บริการจะสามารถสัมผัสได้เป็นคุณภาพของการรักษาที่จำเป็นจะต้องมีองค์รวมทั้งร่างกายและจิตใจ ส่งผลต่อสภาวะที่ดีให้กับผู้ป่วยได้ โดยศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยาเป็นหนึ่งในศูนย์ความเชี่ยวชาญโรคมะเร็ง โรงพยาบาลราชบุรี ได้เปิดบริการตั้งแต่ 7 กรกฎาคม 2557 ปัจจุบันมีผู้มารับบริการฉายรังสี ปีละมากกว่า 1,500 ราย โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงาน มีแพทย์รังสีรักษา 4 คน พยาบาล 6 คน นักฟิสิกส์การแพทย์ 3 คน และนักรังสีการแพทย์ 7 คน ประกอบกับตั้งแต่ปี 2019 เป็นต้นมา เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อการบริการทางสาธารณสุข ซึ่งต้องบริหารจัดการให้มีความปลอดภัยทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ มีการใช้มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (OPD new normal) ลดความแออัด ลดการรอคอยในการเข้ารับบริการและมีความเท่าเทียมในการเข้าถึงการแพทย์⁵ โดยเฉพาะผู้ป่วยโรคมะเร็งที่ภูมิคุ้มกันต่ำกว่าคนปกติ ดังนั้นจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเพื่อลดระยะเวลา

การอยู่ในโรงพยาบาลให้สั้นที่สุดและคงมาตรฐานการรักษาไว้ คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกและประเมินประสิทธิภาพของศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา ภายใต้มาตรการ new normal ซึ่งจะใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงคุณภาพให้สอดคล้องกับผู้รับบริการ และได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจากสถาบันรับรองคุณภาพในปีต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลราชบุรี ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และเครื่องมือ และด้านการรักษา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลราชบุรี ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

วิธีการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ป่วย ญาติและผู้ดูแลที่มารับบริการแบบผู้ป่วยนอก ศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลราชบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ จำนวนประชากรทั้งหมดที่ได้จากวิธีคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane⁶ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental random sampling) ซึ่งการเก็บข้อมูลต้องการประเมินผู้ที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของศูนย์รังสีรักษาในช่วงที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการให้เข้ากับภาวะ new normal ทำให้จำนวนประชากรที่เก็บจริง 894 คนมากกว่าที่คำนวณไว้ 400 คน

การศึกษานี้ผ่านการพิจารณาด้านจริยธรรมจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของโรงพยาบาลราชบุรี รหัสโครงการ RBHEC 040/65

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ได้นำแบบสอบถามความพึงพอใจของสำนักงานสถิติแห่งชาติมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลการเข้ารับบริการ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐาน ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนครั้งที่มารับบริการ การเดินทางที่พักอาศัยและจังหวัดที่อาศัย

ส่วนที่ 2 คือ คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของแผนกผู้ป่วยนอก โดยแจกแบบสอบถามที่ไม่มีการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย เช่น ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์เพื่อมิให้มีการระบุไปถึงตัวผู้ป่วยได้ โดยทำในรูปแบบของ QR code ผ่านทาง google form แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และไม่เคยใช้บริการ คิดคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, และ 1 ตามลำดับ โดยทำแบบสอบถามในรูปแบบ QR code โดยใช้เกณฑ์แปลความหมายดังนี้⁷

ค่าเฉลี่ย

4.51–5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง เห็นด้วยมาก

2.51–3.50 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1.00–1.50 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

โรงพยาบาลราชบุรี หมายถึง โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลศูนย์ขนาดใหญ่ ระดับตติยภูมิ จำนวน 855 เตียง ตั้งอยู่ที่ 85 ถนนสมบูรณกุล ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

งานผู้ป่วยนอกแผนกรังสีรักษา หมายถึง หน่วยงานรังสีรักษาที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยของโรงพยาบาลราชบุรีโดยการตรวจรักษาโรคแล้วสามารถกลับไปรับประทานยาที่บ้านหรือปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์ที่บ้านได้

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการรักษางานผู้ป่วยนอกแผนกรังสีรักษา โรงพยาบาลราชบุรี รวมทั้งผู้ป่วย ญาติและผู้ดูแล

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงาน ในงานผู้ป่วยนอกแผนกรังสีรักษาของโรงพยาบาลราชบุรี เช่น แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ เป็นต้น

เกณฑ์คัดเข้า

1. ผู้ที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกรังสีรักษา โรงพยาบาลราชบุรี

2. อายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป

เกณฑ์คัดออก

1. ผู้ที่ปฏิเสธจะทำแบบสอบถาม

2. ข้อมูลของแบบสอบถามไม่สมบูรณ์

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (open-ended questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การพิทักษ์สิทธิ์ ผู้วิจัยทำหนังสือชี้แจงเหตุผลของการทำวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้รับบริการมีสิทธิปฏิเสธหรือยุติการเข้าร่วมวิจัยได้ตลอดเวลา โดยที่ไม่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการและเป็นการนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามที่ไม่มีการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย เช่น ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์เพื่อมิให้มีการระบุไปถึงตัวผู้ป่วยได้ โดยทำในรูปแบบของ QR code ผ่านทาง google form

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติทดสอบทีและวิเคราะห์ ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA)

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไป

จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 894 คน พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.7 และเพศชาย ร้อยละ 27.3 อายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด ร้อยละ 25.6 รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี ร้อยละ 24.5 สถานภาพสมรส มากที่สุด ร้อยละ 53.1 การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มากที่สุด ร้อยละ 23.2 รองลงมา คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 22.4 อาชีพ ค่าขายหรือรับจ้างมากที่สุด ร้อยละ 34.2 ผู้ตอบ แบบสอบถาม เป็นญาติ ร้อยละ 50.6 ส่วนใหญ่เคย

มาใช้บริการ 2-10 ครั้ง ร้อยละ 31.5 เดินทางโดยใช้ รถยนต์ส่วนตัวมากที่สุด ร้อยละ 73 พักอยู่บ้านตนเอง มากที่สุด ร้อยละ 72 และจังหวัดที่อาศัยอยู่ในราชบุรี มากที่สุด ร้อยละ 47.5

2. ความพึงพอใจและการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลราชบุรี พบว่า ภาพรวมในด้านกระบวนการ และการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (mean = 4.18, SD = 0.71) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (mean = 4.32, SD = 0.65) รองลงมา คือ แพทย์ พยาบาลสามารถอธิบายอาการป่วยของผู้รับบริการ ได้อย่างละเอียดชัดเจน (mean = 4.30, SD = 0.67) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่อื่นๆ เพียงพอกับความต้องการ (mean = 4.05, SD = 0.72) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลราชบุรี ด้านกระบวนการ/การให้บริการ

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ						Mean	SD
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เคยใช้ บริการ		
ด้านกระบวนการ/การให้บริการ								
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	268 (30%)	473 (52.9%)	143 (16%)	5 (0.6%)	5 (0.6%)		4.11	0.72
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นกันเอง	297 (33.2%)	413 (46.2%)	168 (18.8%)	14 (1.6%)	2 (0.2%)		4.10	0.77
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการทำงาน	371 (41.5%)	435 (48.7%)	84 (9.4%)	1 (0.1%)	1 (0.1%)	2 (0.2%)	4.32	0.65

[illegible]

ภาพรวมด้านสถานที่และเครื่องมืออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (mean = 3.93, SD = 0.79) พิจารณารายด้านพบว่าจัดสถานที่ได้อย่างเหมาะสมสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยและปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (mean = 4.13, SD = 0.71) รองลงมา คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการประชาสัมพันธ์ชัดเจนเข้าใจง่าย (mean = 4.00, SD = 0.77) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนที่นั่งเพียงพอและเหมาะสม (mean = 3.77, SD = 0.90) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลราชบุรี ด้านสถานที่และเครื่องมือ

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ						Mean	SD
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เคยใช้ บริการ		
ด้านสถานที่และเครื่องมือ								
การเดินทางจากที่พัก	206	405	263	13	4	3	3.89	0.78
มีความสะดวก	(23%)	(45.3%)	(29.4%)	(1.5%)	(0.4%)	(0.3%)		
จัดสถานที่ได้อย่าง	288	441	160	3	1	1	4.13	0.71
เหมาะสม สะอาด	(32.2%)	(49.3%)	(17.9%)	(0.3%)	(0.1%)	(0.1%)		
เป็นระเบียบเรียบร้อย								
และปลอดภัย								
ห้องน้ำสะอาดและ	218	425	222	20	4	5	3.93	0.79
ไม่มีกลิ่นรบกวน	(24.4%)	(47.5%)	(24.8%)	(2.2%)	(0.4%)	(0.6%)		
จำนวนที่นั่งเพียงพอ	194	381	253	49	15	2	3.77	0.90
และเหมาะสม	(21.7%)	(42.6%)	(28.3%)	(5.5%)	(1.7%)	(0.2%)		
มีป้ายข้อความ	236	454	183	15	6		4.00	0.77
บอกจุดบริการ	(26.4%)	(50.8%)	(20.5%)	(1.7%)	(0.7%)			
ประชาสัมพันธ์								
ชัดเจนเข้าใจง่าย								
จำนวนเครื่องฉายรังสี	191	431	237	21	5	9	3.89	0.79
เพียงพอและ	(21.4%)	(48.2%)	(26.5%)	(2.3%)	(0.6%)	(1%)		
เหมาะสมกับ								
จำนวนผู้ใช้บริการ								
รวม							3.93	0.79

ด้านการรักษา ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (mean = 4.17, SD = 0.69) พิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ท่านได้รับการรักษาพยาบาลมีมาก (mean = 4.20, SD = 0.70) รองลงมา คือ ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงความต้องการ (mean = 4.14, SD = 0.67) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลราชบุรี ด้านการรักษา

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ						Mean	SD
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	ไม่เคยใช้ บริการ		
ด้านการรักษา								
ผลที่ได้จากการ รักษาพยาบาลตรง ความต้องการ	266 (29.8%)	483 (54%)	132 (14.8%)	3 (0.3%)	1 (0.1%)	9 (1%)	4.14	0.67
ความพึงพอใจโดย ภาพรวมที่ท่านได้ รับจากการรักษา พยาบาล	317 (35.5%)	446 (49.9%)	123 (13.8%)	4 (0.4%)	2 (0.2%)	2 (0.2%)	4.20	0.70
รวม							4.17	0.69

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
- จุดเด่น คือ ให้บริการและแนะนำดี พุดจาไพเราะ หมอและพยาบาล เป็นระบบชัดเจน บริการรวดเร็วและเอาใจใส่ เป็นต้น จุดที่ควรปรับปรุง คือ ที่นั่งห้องน้ำ บุคลากรไม่เพียงพอ รวมถึงระบบการจ่ายยา
- ตรวจสอบสิทธิที่นาน และที่สำคัญคือจัดหาเครื่องฉายรังสีที่เพียงพอ สุดท้ายคือ ที่จอดรถไม่เพียงพอและตรวจสอบสิทธิอัตโนมัติ เป็นต้น

ตารางที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จุดเด่นที่ประทับใจจากการให้บริการ	จุดที่ควรปรับปรุงการบริการ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ
ให้บริการและแนะนำดี	ที่นั่งพักไม่เพียงพอ	ที่จอดรถไม่เพียงพอ
พุดจาไพเราะ	ห้องน้ำไม่เพียงพอ	ตรวจสอบสิทธิอัตโนมัติ
หมอและพยาบาล	มีคนใช้บริการมาก บางครั้งต้องรอนาน	ที่พักสำหรับผู้ป่วย
เป็นระบบชัดเจน	บุคลากรไม่เพียงพอ	
บริการรวดเร็วและเอาใจใส่	รอจ่ายยาจากห้องยานาน	
สถานที่สะอาด แอร์เย็น	รอตรวจสอบสิทธิที่นาน	
ระบบคิวดูได้ล่วงหน้า	ป้ายบอกทางด้านหน้าน้อยเกินไป	
รักษาดี อุปกรณ์พร้อม	จัดหาเครื่องฉายรังสีให้เพียงพอ	
มีคลินิกนอกเวลาสะดวก ไม่ต้องลางาน		

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ โดยให้นัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value}$) < .05 พบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่พบความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ

อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ เจ้าหน้าที่ทำงานประสานและสอดคล้องกัน แพทย์ พยาบาลอธิบายอาการป่วยของผู้รับบริการได้อย่างละเอียดชัดเจน การเดินทางจาก

ที่พักมีความสะดวก จำนวนที่นั่งเพียงพอและเหมาะสม
ป้ายข้อความประชาสัมพันธ์ชัดเจนและจำนวนเครื่อง
ฉายรังสีเพียงพอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ เจ้าหน้าที่มีความรู้
ความสามารถในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ทำงาน
ประสานและสอดคล้องกันจำนวนแพทย์เพียงพอ

กับความต้องการจัดสถานที่ได้อย่างเหมาะสม มีป้าย
ข้อความประชาสัมพันธ์ชัดเจน และความพึงพอใจโดย
ภาพรวมที่ได้รับจากการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ
ด้านห้องน้ำสะอาด จำนวนที่นั่งเพียงพอและเหมาะสม
มีป้ายข้อความประชาสัมพันธ์ชัดเจนอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา

ความพึงพอใจ	เพศ p-value	อายุ p-value	อาชีพ p-value	การศึกษา p-value
ด้านกระบวนการ/การให้บริการ				
เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	.215	.016*	.180	.059
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นกันเอง	.052	.015*	.045*	.056
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการทำงาน	.280	.076	.076	.241
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	.366	.052	.002*	.133
เจ้าหน้าที่แต่ละจุดบริการมีการทำงานที่ประสานและ สอดคล้องกันเป็นอย่างดี	.236	.006*	.016*	.149
แพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยเหลือคนไข้ มีการให้บริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	.703	.104	.063	.298
แพทย์ พยาบาลสามารถอธิบายอาการป่วยของผู้รับ บริการได้อย่างละเอียดชัดเจน	.931	.020*	.128	.304
มีจำนวนแพทย์เพียงพอกับความต้องการ	.881	.127	.036*	.449
มีจำนวนพยาบาลเพียงพอกับความต้องการ	.602	.251	.072	.859
มีจำนวนเจ้าหน้าที่อื่นๆ เพียงพอกับความต้องการ	.577	.202	.174	.934
การนัดมาตรวจรักษาต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่มีการเตรียม ประวัติและผลการรักษาไว้ล่วงหน้า ทำให้สะดวกมาก ยิ่งขึ้น	.976	.424	.651	.051
สถานที่และเครื่องมือ				
การเดินทางจากที่พักมีความสะดวก	.703	.009*	.437	.251
จัดสถานที่ได้อย่างเหมาะสม สะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยและปลอดภัย	.791	.151	.008*	.773
ห้องน้ำสะอาดและไม่มียุงก้นปล่อง	.052	.037	.496	.033*

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศ อายุ อาชีพและการศึกษา (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เพศ p-value	อายุ p-value	อาชีพ p-value	การศึกษา p-value
จำนวนที่นั่งเพียงพอและเหมาะสม	.130	.006*	.136	.016*
มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย	.070	.019*	.023*	.032*
จำนวนเครื่องฉายรังสีเพียงพอและเหมาะสมกับจำนวน ผู้ใช้บริการ	.168	.039*	.696	.256
ด้านการรักษา				
ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงความต้องการ	.722	.527	.606	.668
ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ท่านได้รับการรักษา พยาบาล	.811	.064	.029*	.384

*P-value < .05 มีนัยสำคัญทางสถิติ

วิจารณ์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา โรงพยาบาลราชบุรี โดยภาพรวมในด้านกระบวนการ และการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (mean = 4.18, SD = 0.71) สอดคล้องกับการศึกษาของโรงพยาบาลนวลติสมเด็ญ⁸ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลในสังกัดโรงพยาบาลตำรวจ ระดับตติยภูมิ มีแพทย์เฉพาะทางมาตรวจในแผนกผู้ป่วยนอกเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (mean = 4.32, SD = 0.65) รองลงมา คือ แพทย์ พยาบาลสามารถอธิบายอาการป่วยของผู้รับบริการได้อย่างละเอียดชัดเจน (mean = 4.30, SD = 0.67) เพราะแผนกรังสีรักษาและมะเร็งวิทยาให้บริการผู้ป่วยมะเร็ง ต้องคำนึงถึงการรักษาแบบองค์รวมทั้งร่างกายและจิตใจ ผู้รับบริการจะสามารถสัมผัสได้ถึง การเอาใจใส่ อธิบายขั้นตอนการรักษาอย่างละเอียด ประกอบกับการฉายแสงมีความซับซ้อน ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ มีคำแนะนำที่ถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งในแต่ละวันมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก อาจทำให้

การบริการได้ไม่ทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับการวิเคราะห์ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ภาพรวมด้านสถานที่และเครื่องมืออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (mean = 3.93, SD = 0.79) พิจารณารายด้าน พบว่าจัดสถานที่ได้อย่างเหมาะสมสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อยและปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (mean = 4.13, SD = 0.71) เนื่องจากห้องตรวจผู้ป่วยนอกที่ศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยาได้มีการก่อสร้างขยายพื้นที่ เพื่อบริการบริการให้มากขึ้น ทำให้มีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกสบายกับผู้ใช้บริการ มีพื้นที่เป็นสัดส่วนชัดเจนแยกกับแผนกอื่นๆ แต่อย่างไรก็ตามภายใต้ภาวะ new normal จำเป็นต้องจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการให้เหมาะสม มีการเว้นระยะห่างจำกัดที่นั่ง ทำให้ผลวิเคราะห์ พบว่า จำนวนที่นั่งเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (mean = 3.77, SD = 0.90)

ด้านการรักษา ภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (mean = 4.17, SD = 0.69) ในด้านผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงความต้องการและความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ท่านได้รับการรักษาพยาบาล

อยู่ในระดับมากเพราะศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา มีความพร้อมในการให้บริการ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถทั้งแพทย์ พยาบาล นักฟิสิกส์ นักรังสี เทคนิคและเจ้าหน้าที่ส่วนอื่นๆ ซึ่งต้องทำงานประสานกัน เป็นทีม และต้องมีคุณธรรม จริยธรรมในการประกอบ วิชาชีพ นึกถึงผลประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นหลักให้เสมือน เป็นบุคคลในครอบครัว

ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ทั้งเรื่องที่พิก จำนวนที่นิ่ง บุคลากรที่ไม่เพียงพอ เครื่องฉายแสงที่ไม่เพียงพอ เพราะโรงพยาบาลราชบุรี เป็นโรงพยาบาลศูนย์ขนาดตติยภูมิ มีผู้มารับบริการ ที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอก ไม่น้อยกว่าวันละ 3,000 ราย มีศูนย์มะเร็งที่มีแพทย์เฉพาะทางครบทุกสาขาทั้งการ ผ่าตัด ให้เคมีบำบัดและฉายรังสี และรับการส่งต่อจาก โรงพยาบาลอื่นๆ ในเขตภาคตะวันตก อาจทำให้การ บริการไม่ครอบคลุม

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ โดยให้นัย สำคัญทางสถิติ (p -value) $< .05$ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ไม่พบความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญ ทางสถิติ ในขณะที่อายุ อาชีพ และการศึกษาพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติเกี่ยวกับความพึงพอใจในหลายด้าน ตรงข้ามกับการศึกษาของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว จังหวัด สมุทรสาคร⁹ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลตติยภูมิ พบว่า เพศที่ แตกต่างมีการรับรู้คุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป

ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยกระบวนการในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ผลการรักษา และสถานที่รวมถึงเครื่องมือ ผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพและการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ $< .05$ จากผลการศึกษาทั้งหมดจะต้องไป วางแผนเพื่อการพัฒนารองรับการบริการให้ได้คุณภาพ และมาตรฐาน เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. การนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 สร้างอาคารจอดรถให้เพียงพอ กับผู้ใช้บริการ
 - 1.2 เสนอผู้บริหารถึงการวางแผน เรื่องบุคลากร งบประมาณและสิ่งก่อสร้าง เพราะศูนย์รังสี รักษาและมะเร็งวิทยามีความพร้อมที่จะพัฒนา ให้เทียบเท่ากับโรงพยาบาลชั้นนำในกรุงเทพมหานคร จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร
 - 1.3 ปรับปรุงการบริหารให้มีความรวดเร็ว กระชับกับผู้ใช้บริการ ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น
2. การวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรเปรียบเทียบการบริการของแผนก ผู้ป่วยนอก ศูนย์รังสีรักษาและมะเร็งวิทยา ระหว่าง โรงพยาบาล
 - 2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจของแผนก ผู้ป่วยนอก แผนกอื่นๆ ในโรงพยาบาลราชบุรี ซึ่งจะให้เป็น ภาพรวมการบริการของโรงพยาบาล
 - 2.3 ควรศึกษาความพึงพอใจของการรักษา ผู้ป่วยมะเร็งในเชิงลึก ให้ครบทั้งองค์รวมทั้งร่างกายและ จิตใจ
 - 2.4 ควรศึกษาระยะรอยคอดฉายรังสี ตั้งแต่ได้รับการวินิจฉัยจนถึงได้รับการฉายรังสี เพราะ มีผลเกี่ยวข้องกับการรักษาและอัตราการอยู่รอดของ ผู้ป่วยต่อไปในอนาคต และเกี่ยวเนื่องกับการพัฒนา ศูนย์รังสีต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ. แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 12 [online]. 2560 [เข้าถึงเมื่อ 5 กรกฎาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก: https://www.nesdc.go.th/ewt_news.php?nid=6420&filename=develop_issue.

2. มูลนิธิเครือข่ายมะเร็ง. Cancer anywhere [online]. 2564 [เข้าถึงเมื่อ 5 กรกฎาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก: <https://thaicancersociety.com/rights-to-health-care/cancer-anywhere/>.
3. ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี[วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี; 2554.
4. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล. การรับฟังประสบการณ์ผู้ป่วยสู่การปรับระบบบริการ [online]. 2564 [เข้าถึงเมื่อ 5 กรกฎาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.ha.or.th/>.
5. กรมการแพทย์. แนวทางปฏิบัติการปรับปรุงรูปแบบบริการการบริการดูแลรักษาผู้ป่วยนอก (OPD) ในสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 [online]. 2563 [เข้าถึงเมื่อ 5 กรกฎาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก: https://covid19.dms.go.th/Content/Select_Landding_page?contentId=83.
6. สถาบันนวัตกรรมและกรรมาภิบาลข้อมูล. สรุปวิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร“ทาโร่ ยามาเน่” [online]. 2564 [เข้าถึงเมื่อ 5 กรกฎาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก: <https://digi.data.go.th/th/blog/method-of-controlling-the-sample/>.
7. บุญชม ศรีสะอาด. การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่างวารสารการวัดผลการศึกษา. 2553;3(1):22-25.
8. เนตรเพชรรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวมิสมเด็จย่า. วารสารพยาบาลตำรวจ. 2560;9:64-74.
9. อัครณี รักดีวงษ์. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยในและงานบริการในชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561[วิทยาสตรบัณฑิตสาขาสถิติ] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2561.