

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

Related Factors and Service Satisfaction of

the Thammasat University Hospital Outpatient Department's Clients

กมลชนก อ่อนอิมสิน วจัสร์ กาญจนะ เอกรินทร์ สุขสิริวัฒน์ ณัฐพล ทองปลิว และชลธิดา จิรชัยสุทธิกุล
ภาควิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12121

บทคัดย่อ

แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการด้วยระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO9001:2000 และการพัฒนาและรองรับคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation ,HA) ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ.2543 แต่เนื่องจากยังไม่ทราบผลการพัฒนาที่แน่ชัด จึงทำการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ และศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยทำการสอบถามผู้รับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอก จำนวน 351 คน ตามแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยค่าตามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คำตอบที่ได้นำไปหาค่าร้อยละของความพึงพอใจและหาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับปัจจัยแต่ละปัจจัยด้วย chi-square test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลปรากฏว่า ผู้รับบริการจำนวนประมาณ 1 ใน 4 คือ ร้อยละ 23.4 เท่านั้นที่พึงพอใจต่อการให้บริการ โดยผู้รับบริการพึงพอใจในด้านบุคลากรของโรงพยาบาลมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 86 รองลงมาได้แก่ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาคิดเป็นร้อยละ 85 แต่พอใจด้านสถานที่น้อยมากเพียงไม่ถึง 1 ใน 3 หรือ ร้อยละ 29.1 ของผู้รับบริการเท่านั้น เกษตรพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 55.6 ตรงข้ามกับหัวศึกษาซึ่งพึงพอใจน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 8.3 เท่านั้น ดังนั้นควรปรับอุปกรณ์ของอาคารบริเวณห้องรอตรวจและห้องสำรองเงินไว้ให้ร้อนหรือหนาเกินไป เพิ่มจำนวนเก้าอี้หน้าห้องตรวจ และทำความสะอาดห้องน้ำอย่างครั้งมากขึ้น

ค่าสำคัญ : ความพึงพอใจ , ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ , แผนกงานผู้ป่วยนอก , โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

Abstract

Outpatient department (OPD), Thammasat University Hospital, has been developed for the quality of service along ISO9001:2000 and Hospital Accreditation (HA) since August 2000. Although the improvement has proceeded for two years, the satisfaction of the clients has not been evaluated yet. Therefore, the objectives of this research were to study the percentage of the clients, who were satisfied with OPD service and to determine the related factors of the satisfaction. The study was done by asking 351 clients, who came to receive the service of OPD along with the questions in the questionnaire which were consisted of two parts, sample characteristics of the clients and satisfaction of the clients. The data were analyzed by SPSS for Windows in order to find out the percentage of the clients who were satisfied with OPD service and to determine the related factors by Chi-square test. The results of the research revealed that only 23.4 percent of clients were satisfied. Most of them, 86.0% and

85.0%, were satisfied with the service of medical personnel and service costs, respectively. Oppositely, only around one fourth, 29.1%, were satisfied with the temperature adjustment and the cleanliness of the hospital area and toilets. Occupations of the clients were the related factors of the satisfaction (p -value = 0.04) i.e. farmers were the most satisfiers while students were least satisfiers. Therefore the temperature of the environment of each unit should be controlled at a suitable level. The number of seats of each unit should be increased. The cleanliness of the area and the toilet should be also improved by increasing the frequency of cleaning.

Keywords : Satisfaction . Satisfaction Related Factors , Outpatient Department , Thammasat University Hospital

1. ၁၁၇၈

ความพึงพอใจ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานทั้งทางร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองโดยสามารถอธิบายความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้จากทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Basic Needs) แบ่งออกเป็น 5 ขั้น ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการการยอมรับนั่นเอง และความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จสมหวังในชีวิต [1] เมื่อความต้องการดังกล่าวได้รับการตอบสนอง ก็จะส่งผลต่อพัฒนาระบบทั้งของมนุษย์ รวมทั้งความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจเป็นความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือ ภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกໄປได้ มนุษย์จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ [2]

การได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ ส่วนหนึ่งเกิดจากการให้บริการ หรือ สิ่งที่ค้อยอ่านว่าความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้กิจกรรมประทบทันๆ โดยทั่วไปจะมีการให้ความสะดวกสบาย ให้ความพึงพอใจกับคน (Human) ซึ่งอยู่ในลักษณะของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Consumers) ที่มีความต้องการจะรับบริการนั่นๆ [3]

โรงพยาบาลจัดเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน ดังนั้น งานบริการของโรงพยาบาลหมายถึง งานที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านสุขภาพ อันได้แก่ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การพัฒนาสุขภาพผู้ป่วย และการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนให้แข็งแรง มีสุขภาพดี และมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้รับบริการของโรงพยาบาล

ความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลเกิดจากพื้นฐาน 6 ประการ ประการแรก ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ เช่น การใช้เวลาอุดหนอยในสถานบริการ การได้รับการดูแลที่ดีและสะดวกสบาย ประการที่สอง ได้แก่ การประสานงาน การบริการ เช่น การที่ผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภท ตามความต้องการ แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพผู้ป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ประการที่สาม ได้แก่ อธิบายถึงความสนใจของผู้ให้บริการ เช่น การแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย ประการที่สี่ ได้แก่ ช้อมูลที่ได้รับจากบริการ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา ประการที่ห้า ได้แก่ การดูแลห่วงใยที่ผู้ป่วยได้รับในทันทีของผู้ป่วยที่มีต่อการของโรงพยาบาล และประการสุดท้าย ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วยจ่ายไม่กับการรักษาความเจ็บป่วย [1]

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแล้ว จึงได้ดำเนินการที่สำคัญที่สุด คือ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการแพทย์ ให้มีความรู้ความสามารถในการรักษาผู้ป่วย ให้สามารถเข้าใจความต้องการของผู้ป่วย และสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ให้กับผู้ป่วย รวมถึงการพัฒนาห้องพยาบาลและเครื่องมือทางการแพทย์ ให้ทันสมัยและปลอดภัย ตลอดจนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของโรงพยาบาล ให้มีความทันสมัยและสวยงาม ทำให้โรงพยาบาลเป็นสถานที่ที่น่าเชื่อถือและน่าเข้าชม สำหรับผู้คนทั่วไป

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นสถานบริการสาธารณสุขประเภท สถานบูริการทั่วไป สังกัดทบทวนมหาวิทยาลัย ตั้งอยู่ ณ 95 หมู่ 8 ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัด ปทุมธานี มีพื้นที่รวมกลมถ้วนยศุขศาสตร์ทั้งสิ้น 135 ไร่ เริ่มให้การบริการแก่ประชาชนทั่วไปตั้งแต่ วันที่ 5 ธันวาคม พ.ศ.2530 โดยเปิดให้บริการทุกวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00น.ถึง 16.00น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ และ คลินิกเฉพาะทางซึ่งเปิดให้บริการตามวันและเวลาที่กำหนด จาก

สถิติงานบริหารรพภารมมูลย์ ณ วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2544 โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้นรวม 882 คน และมีจำนวนเตียงผู้ป่วยรวม 337 เตียง ซึ่งทำการให้บริการแก่ผู้ป่วยโดยแบ่งออกเป็นแผนกงานผู้ป่วยนอก แผนกงานผู้ป่วยใน และแผนกงานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โดยมีจำนวนผู้มารับบริการซึ่งเป็นผู้ป่วยนอกประมาณ 800 รายต่อวัน และมีจำนวนห้องตรวจทั้งหมด 97 ห้องที่เปิดบริการตรวจรักษาผู้ป่วยตามขั้นตอนการรับบริการ ได้แก่ สำหรับผู้ป่วยใหม่หรือผู้ป่วยมีบัตรประจำตัวผู้ป่วย ให้กรอกแบบขอทำบัตรใหม่แล้วยื่นให้เจ้าหน้าที่ ณ หน่วยคัดกรองผู้ป่วย สำหรับผู้ป่วยเก่าหรือผู้ที่มีบัตรประจำตัวผู้ป่วยแล้ว ให้ยื่นบัตรประจำตัวผู้ป่วย สำหรับผู้ป่วยที่แพทย์นัดมาตรวจถ้ามาตรวจตามกำหนดให้ยื่นบัตรแสดงกำหนดวันตรวจ ณ หน่วยตรวจที่ระบุไว้ในบัตรแสดงกำหนดวันตรวจ ถ้าไม่ตรงตามกำหนดให้ยื่นบัตรแสดงกำหนดวันตรวจ ณ หน่วยคัดกรองผู้ป่วย แล้วไปรออย่างแผนกที่ต้องการตรวจ

แผนกงานผู้ป่วยนอกแบ่งออกเป็นแผนกอยู่ๆ ได้ 7 แผนก คือ แผนกเวชศาสตร์ทั่วไปและครอบครัว แผนกภูมิรักษาระบบทั่วไป แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรมและศัลยกรรมกระดูกและข้อ แผนกตา ทู คอ จมูก แผนกสูตินรีเวชกรรม และแผนกจิตเวช เมื่อผู้ป่วยมาถึงแผนกที่ต้องการตรวจจะได้รับหมายเลขอีด้วยรหัสอุปกรณ์แล้วรอการเรียกจากพยาบาล พยาบาลแต่ละแผนกจะซึ่งน้ำหนักวัดความดันโลหิตของผู้ป่วยก่อนให้พนแพทย์ในห้องตรวจ เมื่อได้รับการตรวจแล้วให้นำไปสังยາจากแพทย์มีคิดราคายา ณ ห้องจ่ายยาของแต่ละแผนก หรือ ห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล แล้วชำระเงินและรอรับยา

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ได้เปิดทำการให้บริการสาธารณสุขอย่างต่อเนื่องตลอด 14 ปี โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพงานตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินการโรงพยาบาล คือ ส่งมอบงานบริการถูกต้องมีน้ำใจตามมาตรฐานคุณภาพ ระเบียบการบริการรับบริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และการเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการนำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 และการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation , HA) นำมามื้นบริหารจัดการภายในโรงพยาบาล โดยได้เริ่มดำเนินงานประการคุณนโยบายและทิศทางการพัฒนาตั้ง

แต่เดือนสิงหาคม พ.ศ.2543 [4] จนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 2 ปี แต่เนื่องจากไม่มีข้อมูลที่บ่งบอกชัดเจนถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จากข้อมูลดังกล่าวทำให้คาดว่าผู้รับบริการจำนวนหนึ่งน่าจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติจึงทำการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหารือข้อละเอียดของผู้รับบริการที่พึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกงานผู้ป่วยนอกและมีปัจจัยจากผู้รับบริการได้บ้างที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ จากการวิจัย ปรากฏว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังไม่พึงพอใจต่อการให้บริการแผนกงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

2. วิธีการ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาว้อยลักษณะของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องของผู้มารับบริการโรงพยาบาล โดยการสอบถามผู้มารับบริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติจำนวน 351 คน [5] การสอบถามครั้งนี้ทำในระหว่างวันที่ 26 กรกฎาคม ถึง 8 สิงหาคม พ.ศ. 2545

ผู้มารับบริการที่ได้รับการสอบถาม คือ ประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติที่เป็นผู้ป่วยนอกหรือญาติและเป็นผู้ที่เข้าใจภาษาไทย ให้ความร่วมมือในการตอบคำถาม ได้รับการตรวจโรคจากแผนกตรวจโรคแผนกได้แผนกหนึ่งของแผนกงานผู้ป่วยนอก และอยู่ระหว่างรอรับยา ในกรณีที่ผู้มารับบริการมีอายุน้อยกว่า 10 ปี หรือมากเกิน 70 ปีที่ไม่สามารถตอบคำถามได้สอบถามจากญาติผู้มารับบริการแทน

ผู้มารับบริการได้รับการคัดเลือกโดยแบ่งเป็นลักษณะตามแผนกที่มารับบริการ แผนกตรวจโรคที่ศึกษาได้แก่ แผนกเวชศาสตร์ทั่วไปและครอบครัว 95 คน แผนกภูมิรักษาระบบทั่วไป 38 คน แผนกอายุรกรรม 51 คน แผนกศัลยกรรมและศัลยกรรมกระดูกและข้อ 58 คน แผนกตา ทู คอ จมูก 43 คน แผนกสูติ-นรีเวช 63 คน แผนกจิตเวช 3 คน จากนั้นเลือกสอบถามจากัวอย่างที่คัดเลือกได้จากการสุ่มอย่างเป็นระบบ ด้วยการกำหนดช่วงของหมายเลขอีด้วยรหัสอุปกรณ์ของบัตรคิวของแต่ละแผนก

ประมาณร้อยละ 10 ของผู้รับบริการทั้งหมด การสอบถามทำโดย อ่านคำถามให้ผู้มารับบริการฟังและจดคำตอบที่ได้ลงในแบบ บันทึก หรือให้ผู้รับบริการอ่านและบันทึกคำตอบเอง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็นสองส่วน ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผู้มารับบริการจำนวน 10 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ปัจจุบัน ประสบการณ์การรับบริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เลิมพระเกียรติ แผนกที่มารับบริการ ลักษณะการในการรักษา พยาบาล ส่วนที่สอง เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการจำนวน 34 ข้อ คือ ความพึงพอใจด้านบุคลากร สถานที่ และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล คำตอบที่ได้จากการ สอบถามนำไปตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วน ลง รหัส และบันทึกลงในคอมพิวเตอร์แล้วนำไปวิเคราะห์โดย ประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าร้อยละของความพึง พဝใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เลิมพระเกียรติ และทางปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ รับบริการด้วย Chi-Square test ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 หากความเทินที่เกี่ยวกับบริการที่ได้รับดี มากกว่าร้อยละ 80 จึงถือว่าพอใจบริการนั้น ๆ

3. ผลการทดลอง

การสอบถามผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์ เลิมพระเกียรติจำนวน 351 คน ปรากฏว่า ผู้ตอบ คำถามเป็นผู้ป่วยร้อยละ 61.8 ผู้รับบริการเป็นผู้หญิงร้อยละ 67.2 ผู้รับบริการมีอายุเฉลี่ย 39 ± 14 ปี โดยมีผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 31 ถึง 40 ปี ร้อยละ 27.1 ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 21 ถึง 30 ปีร้อยละ 22.4 ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 41 ถึง 50 ปีร้อยละ 21.7 ผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปีร้อยละ 21.7 และมีผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 21 ปีร้อยละ 7.1 ผู้ รับบริการเหล่านี้จะการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นร้อยละ 29.9 ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าร้อยละ 24.8 ระดับประถม ศึกษาร้อยละ 24.5 ระดับมัธยมปลายหรือประกาศนียบัตรวิชา ชีพ (ปวช.) ร้อยละ 14.0 ระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 5.1 และไม่ได้ศึกษาร้อยละ 1.7 ผู้ รับบริการมีอาชีพรับจ้างร้อยละ 30.2 รับราชการหรือเป็นพนักงาน รัฐวิสาหกิจร้อยละ 23.9 ค้าขายร้อยละ 11.7 นักศึกษาร้อยละ 6.8 เกษตรกรร้อยละ 2.6 และอื่นๆ เช่น แม่บ้านหรือไม่ได้ทำงาน

ร้อยละ 24.8 ผู้รับบริการแต่งงานแล้วและอยู่ด้วยกันร้อยละ 70.7 โสดร้อยละ 23.1 หม้ายร้อยละ 3.6 หย่าหรือแยกกันอยู่ร้อยละ 2.6 ผู้ตอบแบบสอบถามเคยมารับบริการที่โรงพยาบาลธรรม ศาสตร์ เลิมพระเกียรติร้อยละ 82.3 เป็นผู้ใช้สวัสดิการด้านการ รักษาร้อยละ 67.8 โดยเบิกค่ารักษาจากหน่วยงานต้นสังกัดร้อย ละ 66.4 ใช้สวัสดิการประจำกันลังค์ร้อยละ 13.9 สวัสดิการ ประจำกันสุขภาพด้านหน้า 30 นาฬร้อยละ 10.9 สวัสดิการผู้สูงอายุ ร้อยละ 2.1 และอื่นๆ ร้อยละ 6.7

ผู้รับบริการพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เลิมพระเกียรติร้อยละ 23.4 โดยผู้รับ บริการพอใจด้านบุคลากรของโรงพยาบาลร้อยละ 86.0 พอดี ต้านค่าใช้จ่ายในการรักษาร้อยละ 85.0 และพอใจต่อด้านสถานที่ ร้อยละ 29.1

ในด้านบุคลากร ปรากฏว่า ผู้รับบริการพอใจต่อการ ของเจ้าหน้าที่ที่น่าเชื่อถือร้อยละ 97.5 โดยผู้รับบริการพอใจ กิริยามารยาทสุภาพของเจ้าหน้าที่ร้อยละ 98.4 และพอใจการ พูดจาสุภาพของเจ้าหน้าที่ร้อยละ 97.5 ผู้รับบริการพอใจบริการ ของพยาบาลวัดความดันและชั่งน้ำหนักร้อยละ 97.4 โดยผู้รับ บริการพอใจกิริยามารยาทสุภาพร้อยละ 98.4 และพอใจการพูด จาสุภาพร้อยละ 97.7 ผู้รับบริการพอใจบริการของเจ้าหน้าที่การ ผิวน้อยร้อยละ 97.1 โดยพอใจการพูดจาสุภาพร้อยละ 98.3 และพึง พอดีกิริยามารยาทสุภาพร้อยละ 97.1 ผู้รับบริการพอใจบริการ ของแพทย์ร้อยละ 92.0 โดยพอใจการพูดจาสุภาพร้อยละ 98.9 และพอใจกิริยามารยาทสุภาพ

ร้อยละ 98.9 พอดีกับแพทย์สนใจต่อการบอกเล่าอาการป่วยร้อย ละ 96.6 และพอใจการให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวร้อยละ 93.4 ผู้รับบริการพอใจบริการของพยาบาลเรียกเข้าห้องตรวจร้อยละ 90.5 โดยพอใจเรื่องการพูดจาสุภาพร้อยละ 99.4 พอดีเรื่อง กิริยามารยาทสุภาพร้อยละ 99.1 และพอใจเรื่องเสียงเรียกที่ชัด เจนร้อยละ 90.8 ผู้รับบริการพอใจบริการของเจ้าหน้าที่รับบัตร ร้อยละ 84.3 โดยพอใจเรื่องกิริยามารยาทสุภาพร้อยละ 95.7 พอดี กิริยามารยาทสุภาพร้อยละ 94.9 และพอใจการให้คำแนะนำชั้น ตอนการรับบริการร้อยละ 87.2

ในด้านของสถานที่ ปรากฏว่า ผู้รับบริการพอใจบริเวณ ทางเดินทั่วไปร้อยละ 93.2 โดยพอใจความกว้างของทางเดิน ร้อยละ 98.6 และพอใจการมองเห็นป้ายบอกทางได้ชัดเจนร้อยละ

94.6 ผู้รับบริการพอยู่ห้องน้ำร้อยละ 60.5 โดยพอยู่ห้องน้ำไม่มีกลิ่นเหม็นร้อยละ 77.4 พอยู่ห้องน้ำไม่มีรอยเยื่อนร้อยละ 76.4 และพอยู่พื้นห้องน้ำไม่เปียกร้อยละ 73.6 ผู้รับบริการพอยู่บริเวณห้องชำระเงินร้อยละ 57.0 โดยพอยู่พื้นห้องน้ำไม่มีรอยเยื่อหรือเยื่อร้อยละ 95.7 พอยู่พื้นห้องน้ำไม่มีรอยเยื่อร้อยละ 93.7 พอยู่ความเพียงพอของเก้าอี้บริเวณห้องชำระเงินร้อยละ 80.6 และพอยู่จากห้องน้ำที่ไม่ร้อนหรือหนาวเกินไปร้อยละ 68.1 โดยมีผู้รับบริการที่รู้สึกว่าอากาศร้อนเกินไปร้อยละ 22.8 และหนาวเกินไปร้อยละ 9.1 ผู้รับบริการพอยู่บริเวณห้องรอตรวจร้อยละ 53.3 โดยพอยู่พื้นห้องน้ำไม่มีรอยเยื่อร้อยละ 95.7 พอยู่พื้นห้องน้ำไม่มีรอยเยื่อหรือเยื่อร้อยละ 94.3 พอยู่ความเพียงพอของเก้าอี้บริเวณห้องชำระเงินร้อยละ 79.8 และพอยู่จากห้องบริเวณห้องรอตรวจที่ไม่ร้อนหรือหนาวเกินไปร้อยละ 71.2 โดยมีผู้รับบริการที่รู้สึกว่าอากาศหนาวเกินไปร้อยละ 23.7 และร้อนเกินไปร้อยละ 5.1

ความสัมพันธ์ระหว่างความเพียงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ปราภรณ์ฯ ปัจจัยเรื่องอาชีพของผู้รับบริการกับความเพียงพอใจของผู้รับบริการมีค่า p -value เท่ากับ 0.040 โดยผู้รับบริการที่เป็นเกษตรกรพอยู่ร้อยละ 55.6 ผู้รับบริการที่รับจ้างพอยู่ร้อยละ 27.4 ผู้รับบริการที่รับราชการหรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจพอยู่ร้อยละ 26.2 ผู้รับบริการที่เป็นแม่บ้านหรือไม่ได้ทำงานพอยู่ร้อยละ 20.7 ผู้รับบริการที่ค้าขายพอยู่ร้อยละ 14.6 และผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาพอยู่ร้อยละ 8.3 สำหรับปัจจัยเรื่องเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์การรับบริการ การมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล และประเภทของสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลกับความเพียงพอใจมีค่า p -value เท่ากับ 0.056 ถึง 0.903

ความสัมพันธ์ระหว่างความเพียงพอใจในด้านบุคลากรของโรงพยาบาล กับ ปัจจัยเรื่องเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพประสบการณ์การรับบริการ การมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล และประเภทของสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล กับความเพียงพอใจมีค่า p -value เท่ากับ 0.105 ถึง 0.633

ความสัมพันธ์ระหว่างความเพียงพอใจในด้านสถานที่ของโรงพยาบาล กับ ปัจจัยเรื่องเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพประสบการณ์การรับบริการ การมีสวัสดิการด้านการ

รักษาพยาบาล และประเภทของสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล กับความเพียงพอใจมีค่า p -value เท่ากับ 0.059 ถึง 0.854

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความเพียงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา กับ ปัจจัยเรื่องเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพประสบการณ์การรับบริการ การมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล และประเภทของสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล กับความเพียงพอใจมีค่า p -value เท่ากับ 0.195 ถึง 0.989

4. วิจารณ์

ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง เนื่องจากผู้รับบริการแผนกงานผู้ป่วยนอกเป็นผู้ชายและผู้หญิงพอ ๆ กัน ยกเว้นแผนกสูติเนรเทศที่ผู้รับบริการทั้งหมดเป็นผู้หญิง จึงทำให้ผู้รับบริการของแผนกงานผู้ป่วยนอกเป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 ถึง 50 ปี เนื่องจากเป็นลักษณะทั่วไปของประชากรของประเทศไทย ผู้รับบริการกลุ่มนี้ 대부분การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมากที่สุด เพราะการศึกษาภาคบังคับกำหนดให้ประชาชนเรียนไม่น้อยกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ผู้รับบริการมีอาชีพรับจ้างมากที่สุด เนื่องมาจากประชากรส่วนใหญ่ในจังหวัดทุกแห่งที่ทำงานรับจ้าง[6] คล้ายกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลบ้านโปงที่รับจ้างมากที่สุดร้อยละ 36.2[6] ผู้รับบริการส่วนใหญ่แต่งงานแล้วและอยู่ด้วยกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้รับบริการส่วนใหญ่ในวัยที่มีครอบครัวได้ รวมทั้งผู้รับบริการแผนกุมารเวชกรรมซึ่งพากลุกทานมารับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเคยมารับบริการ เนื่องมาจากเป็นโรงพยาบาลของรัฐที่มีชื่อเสียงและผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ใกล้โรงพยาบาลซึ่งมารับบริการเป็นประจำ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลโดยเบิกค่ารักษาจากหน่วยงานต้นสังกัดมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากมีผู้รับบริการที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวนมาก ซึ่งได้ใช้สิทธิเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล

ผู้รับบริการส่วนน้อยพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โดยมีสาเหตุมาจากผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจต่อด้านสถานที่ของโรงพยาบาล ดังนั้น จึงควรมีการปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้น ผู้อพิจารณาถึงการ

ให้บริการด้านต่างๆ ของโรงพยาบาล ปราศจากว่า มีผู้รับบริการเพียง
พอใจต่อด้านบุคลากรของโรงพยาบาลมากที่สุด เนื่องจากการ
บริการของบุคลากรเป็นปัจจัยขั้นแรกของการพัฒนาการให้บริการ
ที่ดี หากบุคลากรมีอัชญาค้ายไม่ตรึงที่ดี ยินดีให้บริการ ย่อมทำให้ผู้
รับบริการพอใจ ผู้รับบริการเพียงพอใจต่อบริการของเจ้าหน้าที่
หน่วยตรวจพิเศษมากที่สุด รองลงมาได้แก่ บริการของพยาบาล
ด้านความดันและหัวใจ บริการของเจ้าหน้าที่การเงิน บริการ
ของแพทย์ บริการของพยาบาลเรียกเข้าห้องตรวจ เ雷ียบริการ
ของเจ้าหน้าที่รับบัตร โดยสามารถส่วนใหญ่ที่ทำให้มีผู้รับบริการเพียง
พอใจต่อบริการของเจ้าหน้าที่รับบัตรน้อยกว่าบุคลากรอื่น ได้แก่
เจ้าหน้าที่รับบัตรไม่ได้แนะนำขั้นตอนการรับบริการ ดังนั้นจึงควร
ปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่รับบัตรแนะนำขั้นตอนการรับบริการแก่ผู้รับ
บริการ โดยเฉพาะผู้ที่มารับบริการครั้งแรก เมื่อพิจารณาเรื่องที่ผู้
รับบริการส่วนใหญ่เพียงพอใจต่อบริการด้านบุคลากรของโรงพยาบาล
ปราศจากว่าได้แก่ เรื่องกิริยามารยาทและการพูดจาที่สุภาพ
ของเจ้าหน้าที่ พยาบาล และแพทย์ เนื่องมาจากกิริยามารยาท
และการพูดจาลุก霍เป็นปัจจัยพื้นฐานของการบริการ

เมื่อพิจารณาด้านค่ารักษาพยาบาลพยานาล ปรากฏว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจ โดยสาเหตุที่ผู้รับบริการพึงพอใจ ต่อทั้งค่าใช้จ่ายในการรักษา คือ ค่าใช้จ่ายไม่แพงเกินไปเมื่อเทียบกับการรักษาที่ได้รับ[7] และเมื่อจากเป็นโรงพยาบาลของรัฐ ค่าใช้จ่ายในการรักษาจึงถูกกว่าโรงพยาบาลของเอกชน นอกจากนี้ผู้รับบริการของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ส่วนใหญ่มีสวัสดิการด้านการรักษา เช่น เมิกค่ารักษาจากหน่วยงานต้นสังกัด ใช้สวัสดิการประกันสังคม สวัสดิการประกันสุขภาพทั่วหน้า 30 บาท เป็นต้น

บริการด้านสถานที่ของโรงพยาบาลเป็นด้านที่มีผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด เนื่องมาจากผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจต่อบริการแห่งรองรับ บริเวณห้องขาระเงิน และห้องน้ำ ลักษณะใหญ่ที่ทำให้มีผู้รับบริการพึงพอใจต่อบริเวณแห่งรองรับน้อยกว่าบริเวณอื่น คือ อาคารบริเวณห้องรองรับขนาดใหญ่ ตั้งขึ้นกับอาคารบริเวณห้องชำระเงินที่ร้อนเกินไปเนื่องมาจากการประชุมเข้าออกที่ติดกับบริเวณห้องชำระเงินได้เปิดค้างไว้ตลอดเวลาทำให้อาศัยตัวออกจากภายนอกเข้าสู่ภายใน นอกจากนี้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อบริเวณแห่งรองรับน้อย เพราะเก้าอี้หน้าห้องตรวจไม่มีเพียงพอ ผู้รับบริการพึงพอใจต่อห้องน้ำของโรงพยาบาล

พยานบาน้อย เพราะพื้นท้องน้ำเปียก ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น หรือเมื่อร้อยเปี้ยน ดังนั้นจึงควรปรับปรุงอาคารบริเวณห้องรอตรวจไม่ให้หมาเกินไปโดยปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศให้สูงขึ้น และปรับปรุงอาคารบริเวณห้องชำระเงินไม่ให้ร้อนเกินไปโดยติดตั้งพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศเพิ่ม และปิดประตูเฉพาะเวลาที่มีการเข้าหรือออกเท่านั้น จัดเตรียมเก้าอี้หน้าห้องรอตรวจมาให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ และควรทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยครั้งมากขึ้นเป็น 2 ถึง 3 ครั้งในช่วงเวลาเช้าที่มีผู้มารับบริการมากกว่าช่วงเวลาอื่นเพื่อมิให้เกิดรอยเปื้อนสกปรก กลิ่นเหม็นและพื้นห้องน้ำเปียก

จากผลการวิเคราะห์ที่ทำปัจจัยของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ปรากฏว่า มีเพียงปัจจัยเรื่องอาชีพเท่านั้นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการแห่งผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ เกษตรการพึงพอใจมากกว่าผู้รับจ้าง มากกว่าข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มากกว่าเมืองบ้านหรือผู้ไม่ได้ทำงาน มากกว่าผู้ด้อยราย และมากกว่านักศึกษาตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้รับบริการส่วนใหญ่คุ้นเคยกับขั้นตอนการรับบริการ เพราะเคยรับบริการมา ก่อน ประกอนกับเกษตรกรอาจจะมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีน้อยกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่น จึงทำให้เกษตรกรพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้ที่มีอาชีพอื่น

การวิจัยนี้สรุปได้ว่า ผู้รับบริการส่วนน้อยเพียง 1 ใน 4 เท่านั้นที่เพิ่งพาใจการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ทั้งนี้เพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังไม่เพิ่งพาใจในด้านสถานที่ของโรงพยาบาล แต่เพิ่งพาใจในด้านบุคลากรของโรงพยาบาลและด้านคำใช้จ่ายในการรักษา ดังนั้น จึงควรมีการปรับปรุงบริการด้านสถานที่ของโรงพยาบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรปรับปรุงอาคารบริเวณห้องรอตรวจไม่ให้อาคารหนาเกินไป โดยปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศให้สูงขึ้น ควรติดตั้งพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศเพิ่มเติม ณ บริเวณห้องชั่วเริง และเปิดประตูเฉพาะเวลาที่บุคลากรเข้าหรือออก ควรจัดเตรียมเก้าอี้หันหัวห้องรอตรวจมาเพิ่มให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ และควรทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยครั้งมากขึ้นเป็น 2 ถึง 3 ครั้งในช่วงเวลาเช้า เพื่อมิให้เกิดรอยเปื้อนสกปรก กลิ่นเหม็น และพื้นห้องน้ำเยิก

5. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ อาจารย์ชัยณรงค์ อภิสิทธิ์ อาจารย์ประจำภาควิชาศรีวิทยาศาสตร์สุขภาพ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ช่วยตรวจสอบและแก้ไข พิมพ์ซึ่นบันป์ ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนันพงษ์ บำรุงทรัพย์ ที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิเคราะห์ที่

6. เอกสารอ้างอิง

- [1] วันกนิย์ อิสรไพริตร์, สุรีลักษณ์ จักรวัฒนา และ จีรวรรณ อัครานุชาติ, ความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอ เมืองต่อบริการของโรงพยาบาลสุโขทัย, รายงานวิจัย โรงพยาบาลสุโขทัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ, 100 หน้า, 8, 19-20 น., 2540.
- [2] สุมารี งามสอน, ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการปฏิบัติงาน 3S ของโรงพยาบาลผล จังหวัดขอนแก่น, รายงานการวิจัยโรงพยาบาลผล, ขอนแก่น, 45 หน้า, 4 น., 2540.
- [3] ธีระเดช รั่วมงคล, การวิจัยอุดมการณ์บริการ ภาควิชา อุตสาหกรรมบริการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย รามคำแหง, สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ, 171 น., 2532.
- [4] โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ รายงานการ ดำเนินงานโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ, สำนัก พิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ, 17, 133-135 น., 2543.
- [5] สร้อย พิศาลบุตร, วิธีวิจัยเชิงปฏิบัติ, สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์ จำกัด, กรุงเทพฯ, 2544.
- [6] สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, สำมะโน ประชากรและเคหะ, สำนักพิมพ์อักษรไทย, กรุงเทพฯ, 272 หน้า, 2543.
- [7] ชูครี เมฆหมอก และเพ็ญครี ฉันกากิริมย์, ปัจจัยที่สัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการรับบริการ, สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข, นนทบุรี, 79 หน้า, 23-44 น., 2538.